Capítulo 1: INTRODUCCIÓN IR HACIA LA GENTE

Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Buenos Aires, Paidós.

El término *metodología* designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación. Nuestros supuestos intereses y propósitos nos llevan a elegir una u otra metodología. Reducidos a sus rasgos esenciales, los debates sobre metodología tratan sobre supuestos y propósitos, sobre teoría y perspectiva.

En las ciencias sociales han prevalecido dos perspectivas teóricas principales (Bruyn, 1966; Deutscher, 1973). La primera es el positivismo, éste reconoce su origen en el campo de las ciencias sociales en los grandes teóricos del siglo XIX y primeras décadas del XX. Especialmente Auguste Comte (1896) y Emile Durkheim (1938, 1951). Los positivistas buscan los *hechos* o *causas* de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos -de los individuos. Durkheim (1938, Pág. 14) afirma que el científico social debe considerar los hechos o fenómenos sociales corno "cosas"que ejercen una influencia externa sobre las personas.

La segunda perspectiva teórica principal que, siguiendo a Deutscher (1973), describimos como *fenomenológica,* posee una larga historia en la filosofía y la sociología (Berger y Luckmann, 1967; Bruyn, 1966: Husserl, 1913; Psathas, 1973; Schutz, 1962, l967)[1]. El fenomenólogo quiere *entender* los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. Jack Douglas (1970b, Pág. ix) escribe:

Las "fuerzas" que mueven a los seres humanos corno seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos... son "materia significativa". Son ideas sentimientos y motivos internos.

Puesto que los positivistas y los fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, sus investigaciones exigen distintas metodologías. Adoptando el modelo de investigación de las ciencias naturales, el positivista busca las causas mediante métodos tales como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos, que producen datos susceptibles de análisis estadístico. El fenomenólogo busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos. En contraste con lo que ocurre en el caso de las ciencias de la naturaleza, el fenomenólogo lucha por lo que Max Weber (1968) denomina *verstehen,* esto es, comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente.

Este libro trata sobre la metodología cualitativa: sobre como recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a la investigación. Su tema es el estudio fenomenológico de la vida social.

No estamos afirmando que los positivistas no puedan emplear métodos cualitativos para abordar sus propios intereses investigativos. Así, Durkheim (1915) utilizo abundantes datos descriptivos recogidos por antropólogos como base para su tratado *The Elementary Forms of Religious Life.* Lo que decimos es que este libro no se propone la búsqueda de las causas sociales y que en ese tema no reside nuestro interés investigativo.

Volveremos a considerar la perspectiva fenomenológica en este capitulo, pues ella está en el núcleo de esta obra. Es la perspectiva que guía nuestra investigación.

UNA NOTA SOBRE LA HISTORIA DE LOS METODOS CUALITATIVOS

La observación descriptiva, las entrevistas y otros métodos cualitativos son tan antiguos como la historia escrita (Wax. 1971). *Wax* señala que los orígenes del trabajo de campo pueden rastrearse hasta historiadores, viajeros y escritores que van desde el griego hasta Heródoto hasta Marco Polo. Pero sólo a partir del siglo XIX y principios del XX lo ahora denominamos métodos cualitativos fueron empleados conscientemente en la investigación social.

El estudio de Frederick LePlay de 1855 sobre familias y comunidades europeas representa una de las primeras piezas autenticas de observación participante (Bruyn. 1966). Robert Nisbet (1966) escribe que el trabajo de LePlay constituye la primera investigación sociológica "científica":

Pero *The European Working Class* es una obra que pertenece sin dudas al campo de la sociología, la primera obra sociológica auténticamente científica del siglo. Por lo general se considera que *Suicide* de Durkheim es la primera obra científica de sociología, pero en nada empaliza el logro de Durkheim la observación de que en los estudios de LePlay sobre parentescos y tipos de comunidad europeos se encuentra un esfuerzo muy anterior de la sociología europea por combinar la observación empírica con la extracción de inferencias esenciales, y por hacerlo reconocidamente dentro de los criterios de la ciencia.

En antropología, la investigación de campo hizo valer sus meritos hacia principios del siglo. Boas (19l1) y Malinowski (1932) establecieron el trabajo de campo como un esfuerzo antropológico legítimo. Corno lo señala Wax (1971, Págs. 3 –36). Malinowski fue el primer antropólogo profesional que proporcionó una descripción de su enfoque investigativo y un cuadro del trabajo de campo. Quizás debido a la influencia de Boas y círculos académicos la investigación de campo la observación participante ha continuado siendo asociada con la antropología.

Solo podemos especular acerca de las razones por las cuales los métodos cualitativos fueron tan prontamente aceptados por los antropólogos y tan fácilmente ignorados por los sociólogos. El *Suicide* de Durkheim, que equiparo análisis estadísticos con sociología científica, ha tenido gran influencia y proporcionó un modelo de investigación a varias generaciones de sociólogos. Habría sido difícil para los antropólogos emplear técnicas de investigación tales como los cuestionarios de relevamiento y las estadísticas demográficas que desarrollaron Durkheim y sus predecesores. Es obvio que no se puede entrar en una cultura tribal y pedir el registro de entrada de una seccional de policía o administrar un cuestionario. Además, mientras que los antropólogos no han estado familiarizados con la vida cotidiana de las culturas que estudiaban, y por lo tanto ella les interesaba profundamente, con toda probabilidad los sociólogos daban por sobreentendido que ya sabían lo bastante sobre la vida diaria de las personas de su propia sociedad como para decidir qué mirar y qué preguntas hacer.

Pero los métodos cualitativos tienen una rica historia en la sociología norteamericana, incluso aunque hasta el momento no hayan sido objeto de una amplia aceptación. El empleo de métodos cualitativos se divulgó primero en los estudios de la “Escuela de Chicago” en el período que va aproximadamente de 1910 a 1940. Durante ese lapso, investigadores asociados con la Universidad de Chicago produjeron detallados estudios de observación participante sobre la vida urbana (Anderson, *The Hobo.* 1923; Cressey, *The Taxi-Dance Hall,* 1932; Thrasher, *The Gong,* 1927; Wirth, *The Ghetto,* 1928; Zorhaugh, *The Gold Coast and the Slum,* 1929); ricas historias de vida de criminales *y* delincuentes juveniles (Shaw, *The .Jack-Roller,* 1966; Shaw, *The Natural Historv of* a *Delinquent Career,* 1931: Shaw y otros. *Brothers in Crime,* 1938; Sutherland, *The Professional Thief,* 1937) *y* un estudio clásico sobre la vida de los inmigrantes y sus familias en Polonia y los Estados Unidos basado en documentos personales (Thomas y Znaniecki, *The Polish Peasant in Europe and America,* 1918-1920). Antes de la década de 1940, quienes se consideraban estudiosos de la sociedad ya estaban familiarizados con la observación participante, la entrevista en profundidad y los documentos personales.

Por importantes que fueran estos primeros estudios, el interés en la metodología cualitativa declinó hacia el final de la década de 1940 y principios de la de 1950, con la preeminencia creciente de grandes teorías (por ejemplo. Parsons. 1951) y de los métodos cuantitativos. Todavía hoy es posible graduarse en sociología sin haber escuchado nunca la expresión “documentos personales”.

Desde la década de 1960 resurgió el empleo de los métodos cualitativos. Se han publicado tantos estudios vigorosos y profundos basados en estos métodos (por ejemplo Becker, 1963; Goffman, 1961) que ha sido imposible restarles importancia. Lo que alguna vez fue una tradición oral de investigación cualitativa, ha quedado registrado en monografías (Lofland, 1971, 1976: Schatzman y Strauss, 1973; Van Maanen y otros, 1982) y compilaciones (Emerson, 1983; Filstead, 1970; Glazer, 1972; McCaIl y Simmons. 1969; Shiffir y otros, 1982). También se publicaron libros que examinan los fundamentos filosóficos de la investigación cualitativa (Bruyn, 1966), relacionan los métodos cualitativos con el desarrollo de la teoría (Glaser y Strauss. 1967) y contienen relatos personales de las experiencias de los investigadores en el campo (Douglas, 1976; Johnson, 1975; Wax, 1971). Hay incluso periódicos dedicados a la publicación de estudios cualitativos *(Urban Life, Qualitative Sociology).*

Los enfoques de sociólogos, antropólogos, psicólogos y otros estudiosos dedicados a la investigación cualitativa actualmente son sorprendentemente similares (Emerson.1983). Por cierto, a veces es difícil, si no imposible, distinguir entre los de antropología cultural y la sociología cualitativa. Así, la sociología emplea términos como *etnografía y cultura,* que poseen una clara resonancia antropológica; antropólogos como Spradley (1979,1980) adoptan el interaccionismo simbólico (una perspectiva sociológica) como marco teórico. El estudio “antropológico” de Liebow (1967) titulado *Tally´s Corner,* no difiere de los estudios “sociológicos” de Whyte (1955), *Street Corner Society,* y Suttle (1968), *The Social Order of the Slum.* Análogamente, Coles (1964,1971) y Cottle (1972, 1973). ambos psicólogos, podrían ser dos sociólogos o antropólogos. Nuestra descripción de la investigación cualitativa refleja la tradición sociológica; la mayor parte de las obras que citamos y de los ejemplos que utilizamos provienen de la sociología. No obstante, lo que decimos en los capítulos siguientes se aplica en general a la investigación cualitativa, con independencia de la disciplina del investigador.

La frase *metodología cualitativa* se refiere en su más amplio sentido a *la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas. Como* lo señala Ray Rist (1977) la metodología cualitativa, a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es modo de encarar el mundo empírico:

1.-La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes sólo vagamente formulados.

2.-*En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario* y *a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados corno un todo.* El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.

3.-*Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.* Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hasta que han llegado a tina comprensión del escenario. En las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o a lo menos tenderlos cuando interpretan sus datos (Emerson, 1983).

4.-Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para poder comprender como ven las cosas. Herbert Blumer (1969. *Pág.*86) lo explica como sigue:

Tratar de aprehender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un denominado observador "objetivo" y rechazando el rol de unidad actuante, equivale a arriesgarse al peor tipo de subjetivismo: en el de interpretación, es probable que el observador objetivo llene con sus propias conjeturas lo que le falte en la aprehensión del proceso tal como él se da en la experiencia de la unidad actuante que lo emplea.

5.-El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones. Tal corno lo dice Bruyn (1966), el investigador cualitativo ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se da por Sobrentendido. Todo es un tema de investigación.

6.- Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas. Este investigador no busca "la verdad"o la "mortalidad" sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así, la perspectiva del delincuente juvenil es tan importante como la del juez o consejero; la del "paranoide", tanto como la del psiquiatra.

En los estudios cualitativos, aquellas personas a las que la sociedad ignora (los pobres y los "desviados") a menudo obtienen un foro para exponer sus puntos de vistas (Becker, 1967). Oscar Lewis *(1965,* pag.xii.), célebre por sus estudios sobre los pobres en América latina, escribe: "He tratado de dar una voz a personas que raramente son escuchadas".

7.-Los métodos cualitativos son humanistas. Los métodos mediante los cuales estudiamos a las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos. Cuando reducimos las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiarnos a las formas cualitativamente, llegarnos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendernos sobre conceptos tales corno belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en enfoques investigativos. Aprendemos sobre "... la vida interior de la persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por asegurar su destino en un mundo demasiado frecuentemente en discordia con sus esperanzas e ideales" (Burgess, citado por Shaw, 1966, Pág. 4).

8.-*Los investigadores cualitativos dan énfasis a su investigación.* Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico (Blumer. 1969). Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

Mientras que los investigadores cualitativos subrayan la validez, los cuantitativos hacen hincapié en la confiabilidad y la reproducibilidad de la investigación (Rist, 1977). Tal como lo dice Deutscher (1973. Pág. 41), a la confiabilidad se le ha atribuido una importancia excesiva de la investigación social:

Nos concentramos en la coherencia sin preocuparnos mucho por si estamos en lo correcto o no. Como consecuencia, tal vez hayamos aprendido una sobre la manera de seguir un curso incorrecto con un máximo de precisión.

Esto significa decir que a los investigadores cualitativos no les preocupa la precisión de sus datos. Un estudio no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados. En los capítulos que siguen examinaremos algunos de los controles a los que los investigadores pueden someter la precisión de los datos que registran. No obstante, si deseamos producir estudios válidos del mundo real no es posible lograr una confiabilidad perfecta. LaPiere (citado en Deutscher, 1973, Pág. 21) escribe:

El estudio de la conducta humana demanda mucho tiempo, es intelectualmente fatigante y su éxito depende de la capacidad del investigador... Las mediciones cuantitativas son cuantitativamente precisas; las evaluaciones cualitativas están

siempre sujetas a los errores del juicio humano. No obstante, parecería que vale mucho más la pena una conjetura perspicaz acerca de lo esencial, que una medición precisa de lo que probablemente revele carecer de importancia.

9.-Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde aparece mas iluminado (Hughes, 1958. Pág. 49). Algunos procesos sociales que aparecen con relieve nítidos en ciertas circunstancias, en otras solo se destacan tenuemente.

10.-Las investigaciones cualitativas son un arte. Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos. Esto es en parte un hecho histórico que esta cambiando con la publicación de libros como el presente y de narraciones directas de investigadores de campo; por otro lado, también es un reflejo de la naturaleza de los métodos en sí mismos. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios. El investigador es un artífice. El científico social cualitativo es alentador a crear su propio método (Mills, 1959). Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica:

Si fuera posible elegir, yo naturalmente preferiría métodos simples, rápidos e infalibles. Si pudiera encontrar tales métodos, evitaría las variantes consumidoras de tiempo, difíciles y sospechables de la "observación participante" con la cual he venido a asociarme (Dalton, 1964, Pág. 60)

TEORIA Y METODOLOGÍA

La perspectiva fenomenológica es esencial para nuestra concepción de la metodología cualitativa. De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en que se interpreta lo estudiado.

Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de nosotros, estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación. Como lo hemos subrayado, el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.

La perspectiva fenomenológica esta ligada a una amplia gama de marcos teóricos y escuelas de pensamiento en las ciencias sociales. [2] En este lugar no podemos examinarlas a todas. En cambio, nos centraremos en dos enfoques teóricos principales, el interaccionismo simbólico y la etnometodología, que se han convertido en fuerzas dominantes en las ciencias sociales y pertenecen a la tradición fenomenológica.

El *interaccionismo simbólico* parte de las obras de Charles Horton Cooley (1902), John Dewey (1930), George Herbert Mead (1934, 1938), Robert Park (1915), W. I. Thomas (1931) y otros. La formulación de Mead (1934) en *Mind, Self and Society* fue la más clara e influyente presentación de esta perspectiva. Los seguidores de Mead, entre ellos Howard Becker (Becker y otros, 1961; Becker y otros, 1968). Herbert Blumer (1962, 1969) y Everett Hughes (1958) han aplicado sus perspicaces análisis de los procesos de interacción a la vida cotidiana.[3]

El interaccionismo simbólico atribuye una importancia primordial a los *significados sociales* que las personas asignan al mundo que las rodea. Blumer (1969) afirma que el interaccionismo simbólico reposa sobre tres premisas básicas. La primera es que las personas actúan respecto de las cosas, e incluso respecto de las otras personas, sobre la base de los significados que estas cosas tienen para ellas. De modo que las personas no responden simplemente a estímulos o exteriorizan guiones culturales. Es el significado lo determina la acción.

La segunda premisa del Blumer dice que los significados son productos sociales que surgen durante la interacción: "El significado que tiene una cosa para una persona se desarrolla a partir de los modos en que otras personas actúan con respecto a ella en lo que concierne a la cosa de que se trata". (Blumer. 1969, Pág.4). Una persona aprende de las otras personas a ver el mundo.

La tercera premisa fundamental del interaccionismo simbólico, según Blumer, es que los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos a través de un *proceso de interpretación.* Blumer (1969, Pág. 5) escribe:

(1059). la sociología del conocimiento tal como la definieron Berger y Luckmann (1967), la teoría de la rotulación (Schur, 1971), la sociología existencial (Douglas y Johnson, 1977). la sociología formal (Schwartz y Jacobs, 1979) y una sociología del absurdo (Lyman y Scott, 1970), además del interaccionismo simbólico y la etnometodología. *Con* frecuencia resulta difícil percibir en qué difieren estas perspectivas, si es que difieren en algo.

Este proceso de interpretación actúa corno intermediario entre los significados o predisposiciones a actuar de cierto modo y la acción misma. Las personas están constantemente interpretando y definiendo a medida que pasan a través de situaciones diferentes,

Podemos ver por qué diferentes personas dicen y hacen cosas distintas. Una razón es que cada persona ha tenido diferentes experiencias y ha aprendido diferentes significados sociales. Por ejemplo, cada persona ocupa una posición dentro de una organización, y ha aprendido a ver las cosas de cierta manera. Tomemos el ejemplo del estudiante que rompe una ventana en la cafetería de la escuela. El director podría definir la situación corno un problema de conducta; el consejero lo ve corno un problema familiar un problema de trabajo; para la enfermera, un problema de salud; el alumno que rompió la ventana no percibe ningún problema absoluto.

Una segunda razón que hace que las personas actúen de modo diferente reside en que ellas se hallan en situaciones diferentes. Si querernos entender por qué algunos adolescentes se convierten en "delincuentes" y otros no, tenemos que considerar las situaciones que enfrentan.

Finalmente, el proceso de interpretación es un proceso dinámico. La manera en que una persona interprete algo dependerá de los significados de que se disponga y de cómo se aprecie una situación.

Desde una perspectiva interaccionista simbólica, toda las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores vueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que lo rodea. Aunque estas personas puedan actuar dentro del marco una organización, cultura o grupo, son interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción, y no normas, valores, roles o metas.

Abundantes controversias han rodeado los influyentes escritos de Harold Garfinkel (1967) y sus colegas etnometodólogos (Mehan y Wood, 1975: Tuner, 1974; Zimmerman y Wieder, 1970). Para algunos, la etnometodología se adecua perfectamente a las perspectiva del interaccionismo simbólico (Denzin, 1970). Para otros, representa un desprendimiento radical respecto de las otras tradiciones sociológicas (Zimmerman y Wieder, 1970). Mehan y Wood (1975) caracterizan a la etnometodología como una empresa separada de la sociología .[4] En este examen, bosquejaremos ciertos antecedentes intelectuales comunes que se encuentran en las obras de los etometodologos.[5]

La etnometodología no se refiere a los métodos de investigación sino al tema u objeto de estudio: como (mediante que metodologías) las personas mantienen un sentido de la realidad externa (Mehan y Wood, 1975, Pág.5). Para los etnometodólogos, los significados de las acciones son siempre ambiguos y problemáticos. Su tarea consiste en examinar los modos en que las personas aplican reglas culturales abstractas y percepciones de sentido común a situaciones concretas, para que las acciones aparezcan como rutinarias, explicables y carentes de ambigüedad. En consecuencia, los significados son un logro práctico por parte de los miembros de la sociedad.

Un estudio de D. Lawrence Wieder (1974) ilustra la perspectiva etnometodológica. Wieder explora el modo en que los "adictos" en un hogar de transición utilizan un "código de convictos" (axiomas tales como "no robar" o "ayudar a los otros residentes") para explicar, justificar y dar cuenta de su conducta. Muestra como los residentes "hacen conocer el código", aplican máximas a situaciones especificas, cuando se les pide que aclaren las causas de sus acciones:

El código, entonces, es mucho más un *método* de justificación y persuasión moral que la descripción sustancial de un modo de vida organizado. Es un modo o conjunto de modos de determinar que las actividades sean vistas como moral, repetitiva y obligatoriamente organizadas (Wieder. 1974, pág. 158).

Así, los etnometodólogos ponen entre paréntesis o suspenden su propia creencia en la realidad para estudiar la realidad de la vida cotidiana. Garfinkel (1967) ha estudiado las reglas del sentido común o sobrentendidas que rigen la interacción en la vida cotidiana a través de una variedad de experimentos maliciosos que él denomina "procedimientos de fractura" (véase el capitulo 5). Mediante el examen del sentido común, el etnometodólogo trata de entender cómo las personas "emprenden la tarea de *ver, describir* y *explicar* el orden en el mundo en el que viven" (Zimmerman y Wieder. 1970, pág. 289).

En este capítulo hemos intentado proporcionar una cierta idea de algunas de las dimensiones metodológicas y teóricas de la investigación cualitativa. El resto del libro está dedicado a la reunión y análisis de datos, y a la presentación de los descubrimientos de dicha investigación.

La Parte 1 trata sobre el modo de realizarla. Examinamos la observación participante, las entrevistas en profundidad y una multitud de enfoques cualitativos creativos. En la Parte 2 consideramos la presentación de los resultados de la investigación cualitativa y ofrecemos tina serie de artículos basados en datos cualitativos. Después de una nota de cierre en el capítulo 13 en el Apéndice incluimos una muestra de notas de campo.

Capítulo 2: LA OBSERVACION PARTICIPANTE PREPARACION DEL TRABAJO DE CAMPO

En éste y el próximo capítulo examinaremos la observación participante, ingrediente principal de la metodología cualitativa. La expresión observación participante es empleada aquí para designar *la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el* milieu de los últimos, y durante *la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.* Comenzamos nuestro examen del tema con la etapa del trabajo de campo previo: ubicar el escenario que se desea estudiar e ingresar en él. El siguiente capítulo trata sobre la observación participante en el campo.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

En contraste con la mayor parte de los métodos, en los cuales las hipótesis y procedimientos de los investigadores están determinados a priori, el diseño de la investigación en la observación participante permanece flexible, tanto antes como durante el proceso real. Aunque *los observadores participantes tiene una metodología*, *y tal vez algunos intereses investigativos generales, los rasgos específicos de su enfoque evolucionan a medida que operan.* [1]

Hasta que no entramos en el campo, no sabemos que preguntas hacer ni cómo hacerlas. En otras palabras, la imagen preconcebida que tenemos de la gente que intentamos estudiar ingenua, engañosa o completamente falsa. La mayor parte observadores participantes trata de entrar en el campo sin hipótesis o preconceptos específicos. Melville Dalton (1964) escribe:

1) Nunca estoy seguro de lo que es significativo como para formular hipótesis hasta que he llegado a alguna intimidad con la situación; pienso que una hipótesis es una conjetura bien fundada: 2) una vez formulada, toda hipótesis se convierte en obligatoria hasta cierto punto; 3) existe el peligro de que la hipótesis sea estimada por sí misma y actúe como un símbolo abusivo de la ciencia.

Uno de los autores de este libro participó en un proyecto de investigación en gran escala que destacaba los peligros de comenzar un estudio investigación con un diseño investigativo rígido. El diseño de esta investigación giraba en torno de la distinción familiar de uno o mas progenitores, una diferenciación común en ciencia sociales. Tanto el muestreo como los procedimientos analíticos fueron diseñados en torno de esta distinción. No obstante, cuando los investigadores de campo entraron en los hogares descubrieron que la diferenciación entre familias de uno o dos progenitores representa una simplificación grosera de la situación de vida de las familias actuales. Por ejemplo, en "familias de dos progenitores" hallaron parejas en las que uno de los cónyuges no asumía ninguna responsabilidad de los hijos, y otras en las que el esposo que trataba de cumplir con el rol parental se ausentaba hogar durante semanas. En familias de "un progenitor" encontraron parejas convivientes en las que el no progenitor compartía en términos de igualdad las responsabilidades por los hijos; parejas divorciadas que habían vuelto a unirse, a veces de modo permanente y otras por una sola noche; parejas vivientes en las que el progenitor ignora a los niños, y una multitud de otras relaciones. Además, los investigadores de campo aprendieron que vivir juntos (tanto para parejas casadas) puede ser una situación fluída; las circunstancias de la vida cambian regularmente. Complicando aún más el estudio, algunas familias, especialmente las que recibían subsidio público, trataron de ocultar su situación de la vida a los investigadores. A pesar de estos descubrimientos, el estudio quedo ligado a la distinción arbitraria entre familias de uno o dos progenitores, y se procedió según el supuesto de que esto correspondía a la naturaleza actual de las relaciones familiares.

Desde luego, la mayor parte de los investigadores tienen en mente algunos interrogantes generales cuando entran en el campo. Es típico que esos interrogantes pertenezcan a una de dos amplias categorías: son sustanciales o teóricos.[2]

Entre los primeros se cuentan interrogantes relacionados con problemas específicos en un particular tipo de escenario. Por ejemplo, podríamos estar interesados en estudiar un hospital para en enfermos mentales, una escuela, un bar, una pandilla juvenil. La segunda categoría, la teórica, esta más estrechamente ligada con problemas sociológicos básicos tales como la socialización, la desviación y el control social. Así, el propósito enunciado por Goffman al estudiar un hospital para en enfermos mentales era desarrollar una versión sociológica del "si- mismo" *(sefl)* mediante el análisis de situaciones en las cuales el si-mismo es atacado.

Ambas categorías están interrelacionadas. Un buen estudio cualitativo combina una compresión en profundidad del escenario particular estudiado con intelecciones teóricas generales que trascienden ese tipo particular de escenario. Sus preguntas pueden no ser las perspectivas y conductas de los informantes. En un estudio sobre salas institucionales para "retardados severos y profundos", uno de los autores de este libro comenzó con la intención de indagar las perspectivas de los residentes respecto de la institución, pero se encontró con que muchos internados eran ''no verbales" y otros muy renuentes a hablar sin trabas (Taylor, 1977). Volvió entonces su atención hacia las perspectivas del personal, lo que demostró constituir una línea de indagación fructífera. Lo mismo ocurrió en un estudio sobre un programa de entrenamiento para el trabajo de desempleados "resistentes" (Bogdan, 1971). Los investigadores esperaban estudiar la "resocialización", pero pronto advirtieron que otros factores eran mucho más importantes para comprender el fenómeno.

Una vez iniciado el estudio, no debemos sorprendemos si el escenario no es como pensábamos que era (Geer, 1964). En particular, probablemente el investigador interesado en cuestiones teóricas encuentre que un escenario determinado no es el conveniente para satisfacer sus interrogantes. Quien está ligado a cierta cuestión teórica en especial debe estar preparado para cambiar un escenario por otro. Nuestro consejo según interés teórico, sino explorar los fenómenos tal como ellos emergen durante la observación. Todos los escenarios intrínsecamente interesantes y suscitan importantes cuestiones teóricas.

En el momento en que los observadores participantes inician un estudio con interrogantes e intereses investigativos generales, por lo común no predefinen la naturaleza y números de los "casos — escenarios o informantes— que habrán de

estudiar. En los estudios cuantitativos tradicionales, los investigadores seleccionan los casos sobre la base de las probabilidades estadísticas. El muestreo al azar o estratificado y otras técnicas probabilísticas tienen la finalidad de asegurar la representatividad de los casos estudiados respecto de una población mayor en la cual está interesado el investigador.

Los investigadores cualitativos definen típicamente su nuestra sobre una base que evoluciona a medida que el estudio progresa. Glaser y Strauss (1967) utilizan la expresión "muestreo teórico " para designar un procedimiento mediante el cual los investigadores seleccionan conscientemente casos adicionales a estudiar de acuerdo con el potencial para el desarrollo de nuevas intelecciones o para el refinamiento y la expansión de las ya adquiridas. Con este procedimiento, los investigadores examinan si los descubrimientos de un escenario son aplicables a otros, y en qué medida. De acuerdo con Glaser y Strauss. el investigador debería llevar a un rendimiento máximo la variación de casos adicionales seleccionados para ampliar la aplicabilidad de las intelecciones teóricas.

En la observación participante, el mejor consejo es arremangarse los pantalones: entrar en el campo, comprender un escenario único y *sólo entonces tomar una decisión sobre el estudio de otros escenarios.* Cualquier estudio sugiere una cantidad casi ilimitada de líneas adicionales de indagación. Hasta que uno no se compromete realmente en el estudio, no puede saber cuál de esas líneas será la más fructífera.

En el estudio de la institución estadual para retardados, el investigador pasó el primer año en observación participante en una única sala. Hacia el fin de ese año había adquirido una comprensión en profundidad de las perspectivas y rutinas del personal de esa sala. En los términos de Glaser y Strauss (1967) había alcanzado el punto de "saturación teórica". Las observaciones adicionales no conducían a comprensiones adicionales. Una vez decidida la continuación del estudio el investigador enfrentó la necesidad de seleccionar otros escenarios para observar. Podría satisfacer intereses sustanciales o teóricos (formales). Entre las principales posibilidades se contaban las siguientes:

Foco sustancial

Otros aspectos de la vida del personal de atención.
Otros aspectos del trabajo del personal (por ejemplo programas de entrenamiento).
Otras salas de la misma institución.
Otras salas en otras instituciones.
Otro tipo de personal en la institución (por ejemplo, administradores, profesionales).

Foco teórico

Otro tipo de instituciones totales (por ejemplo, hospitales psiquiátricos, prisiones).
Otro tipo de organizaciones relacionadas con los sujetos mentalmente retardados.
Otro tipo de organizaciones que "procesan personas" (por ejemplo, escuelas, organismos de asistencia social).
Otro tipo de organizaciones (por ejemplo, fábricas).

El investigador prosiguió con su interés sustancial en instituciones para retardados mentales, estudiando al personal de atención y a los administradores de otras instituciones. Otros investigadores podrían haber adoptado un desarrollado un foco teórico o concluido el estudio como una descripción etnográfica de una única sala.

SELECCION DE ESCENARIOS

El escenario ideal para la investigación es aquel en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos. Tales escenarios solo aparecen raramente. Entrar en un escenario por lo general es muy difícil. Se necesitan diligencia y paciencia. El investigador debe negociar el acceso, gradualmente obtiene confianza y lentamente recoge datos que sólo a veces se adecuan a sus intereses. No es poco frecuente que los investigadores "pedaleen en el aire" durante semanas, incluso meses, tratando de abrirse paso hacia un escenario.

No siempre se puede determinar de antemano si se podrá ingresar en un escenario y satisfacer los propios intereses. Si se tropieza con dificultades, hay que insistir. No hay guías para saber cuando se debería renunciar a un escenario. Pero si el investigador no puede realizar sus mejores esfuerzos para obtener acceso a un ámbito de estudio que le interesa, es imposible que sepa abordar los problemas que inevitablemente surgen en el curso del trabajo de campo.

Recomendamos que los investigadores se abstengan de estudiar escenarios en los cuales tengan una directa participación personal o profesional.[3] En los observadores novatos existe la tendencia a estudiar el medio de amigos y parientes. Cuando esta directamente involucrado en un escenario, es probable que vea las cosas desde un solo punto de vista. En la vida cotidiana, las personas asumen modos sobrentendidos de ver las cosas, y equiparan lo que ven con la realidad objetiva. El investigador debe aprender a considerar que su visión de la realidad es sólo una entre muchas posibles perspectivas del

mundo. Por otra parte, el temor a ofender a amigos podría tender a limitar lo que se escriba en los informes sobre la investigación.

Quienes observan en los dominios de su propia profesión enfrentan problemas similares. Es difícil para personas entrenadas en un área profesional mantener en suspenso sus propias perspectivas y sentimientos. Tenderán a compartir con los informantes supuestos de sentido común. Por ejemplo. conocemos a un observador de un programa de "modificación conductual" que caracterizaba la conducta de los clientes como "apropiada" o "inapropiada".

Jack Douglas (1976) sostiene que los investigadores deberían mantenerse alejados de áreas en las cuales se sienten profundamente comprometidos. Aunque éste es un sano consejo general, la investigación nunca está "libre de valores" (Becker, 1966-1967; Gouldner, 1970; MilIs, 1959). Los investigadores casi siempre desarrollan algunas simpatías hacia las personas que estudian. Además, como lo aprendió el investigador en la institución para retardados, algunos escenarios ofenden a tal punto la sensibilidad humana del investigador que resulta imposible permanecer desapegado y desapasionado.

ACCESO A LAS ORGANIZACIONES

Los observadores participantes por lo general a las organizaciones solicitando el permiso de los responsables. A estas personas las denominamos *porteros* (Becker, 1970). Ingresar en un escenario supone un proceso de manejo de la propia identidad, de proyectar una imagen que asegure las máximas probabilidades de obtener el acceso (Kotarba, 1980). Se trata de convencer al portero de que uno no es una persona amenazante y que no dañará su organización de ningún modo.

Es especialmente probable que los porteros se sientan cómodos con los estudiantes. La mayor parte de las personas suponen que los estudiantes deben cumplir con tareas asignadas en sus clases o con exigencias de los programas. Los estudiantes ingenuos y ansiosos con frecuencia atraen simpatía y ayuda. Es muy probable que los porteros den por sentado que quieren aprender hechos y tareas concretos en contacto con "expertos".

En muchos casos dará resultado el enfoque directo. La suele sorprenderse de lo accesible que suelen ser la mayoría de las organizaciones. Uno de los autores de este libro realizó un estudio sobre vendedores a domicilio en dos compañías (Bogdan, 1972). Aunque estas compañías entrenaban a los aspirantes a vendedores en la técnica de la tergiversación calculada, los jefes de *ofi*cina de la sucursal abrieron sus puertas al investigador al cabo de minutos de haber formulado su solicitud de autorización para observar. De hecho, uno de los jefes de la sucursal dio el permiso por teléfono cuando el investigador respondió a un "llamado" en el periódico para atraer postulantes dispuestos a recibir el entrenamiento del programa.

No todas las organizaciones son tan fácilmente estudiables. Los escalones superiores de las corporaciones (Dalton. 1964), hospitales (Haas y Shaffir, 1980) y grandes organismos gubernamentales son de penetración notoriamente difícil. El investigador puede esperar que se le consienta sólo una rápida recorrida o que se lo rechace abiertamente. El mismo investigador que estudió a los vendedores a domicilio intentó primero observar un programa de entrenamiento para bomberos de la Fuerza Aérea de los listados Unidos. Oficiales de distintos niveles quisieron entrevistarlo personalmente. Después de cada entrevista le decían que para permitirle el acceso debían obtener el permiso escrito de alguna otra persona. Cuando finalmente recibió una autorización a prueba para conducir el estudio, ya había perdido las esperanzas y estaba dedicado a los vendedores.

Cuando el enfoque directo no da resultado, es posible emplear otras tácticas para obtener acceso a un escenario. Muchos investigadores han logrado el ingreso en organizaciones gracias a que alguien respondía por ellos. Tal como lo señala Hoffmann (1980), la mayor parte de los investigadores cuentan con amigos, parientes y conocidos que tienen contactos dentro de organizaciones. Esas personas pueden ser reclutadas para que ayuden a persuadir a porteros renuentes. Del mismo modo, un mentor o colega puede escribir una carta de apoyo con membrete oficial a porteros en perspectiva (Johnson, 1975).

Si todo lo demás falla, se puede tratar de ingresar a una organización "por la puerta trasera". Por ejemplo, hemos observado instituciones siguiendo a miembros de la familia y personal desde otros organismos. En un caso uno de nosotros obtuvo permiso oficial para visitar, y después negoció el acceso regular con personal de nivel inferior. Aunque el carácter de voluntario puede obstaculizar la investigación, algunos observadores lograron su ingreso inicial en un escenario asumiendo aquél rol y demostrando que eran individuos dignos de confianza.

Una de las ironías de la observación de las organizaciones reside en que, una vez que los investigadores han logrado que los porteros autoricen su acceso, es típico que deban tomar distancia respecto de éstos (Van Maanen, 1982, págs. 108-109). Muchas organizaciones se caracterizan por la tensión, si no por el conflicto, entre los niveles superior e inferior de la jerarquía. Si a los investigadores les interesa estudiar a personas de los niveles inferiores, no deben aparecer como colaborando con porteros y funcionarios, o flanqueándolos. Deben tener también en cuenta la posibilidad de que los porteros les requieran informes sobre lo que han observado. Cuando negocian su acceso, la mayor parte de los observadores sólo se comprometen a proporcionar a los porteros un informe muy general, tan general que nadie pueda ser identificado.

Debe quedar en claro que entre el intento inicial por lograr el acceso y el comienzo de las observaciones puede mediar un lapso significativo. En algunos casos no se podrá obtener la autorización para observar, y habrá que empezar todo de nuevo en alguna otra organización. Esto hay que tenerlo presente cuando uno diseña su estudio. No es poco corriente entre

investigadores no experimentados (especialmente estudiantes que preparan disertaciones o tesis) que no prevean el tiempo necesario para lograr el acceso y completar el estudio.

ACCESO A LOS ESCENARIOS PUBLICOS Y CUASI PUBLICOS

Muchos estudios son realizados en escenarios públicos (parques, edificios gubernamentales, aeropuertos, estaciones ferroviarias y de ómnibus, playas, esquinas de la ciudad, salas públicas de reposo, etcétera) y semipúblicos (bares, restaurantes, salones de *pool,* teatros, negocios, etcétera). En estos escenarios por lo general los investigadores no deben negociar su acceso con los porteros. A esos lugares todos pueden entrar. Desde luego, en los escenarios cuasi públicos (establecimientos privados) para continuar las observaciones el investigador debe obtener el permiso del propietario.

Aunque obtener acceso a estos escenarios no representa un problema, el observador participante (en tanto participante como opuesto a pasivo) debe desarrollar estrategias para interactuar con los informantes. *Si uno se ubica durante el tiempo suficiente en la posición correcta, un poco antes* o *un poco después ocurrirá algo.* Prus (1980) recomienda que en los lugares públicos el observador se ubique en "puntos de mucha acción". En otras palabras, ir hacia donde están las personas y tratar de iniciar con alguna de ellas una conversación casual.

Liebow (1967) describe como encontró a Tally, el informante clave en su estudio sobre hombres negros de un grupo de esquina, mientras conversaban sobre una trivialidad en la calle frente a un restaurante de comidas para llevar. Ese día Liebow pasó cuatro horas con Tally, bebiendo café y holgazaneando en el restaurante. Después de su encuentro con Tally, el estudio de Liebow prosperó. Antes de mucho, Tally lo presentó a los otros y respondió por él como un amigo.

Pero tiempo, cuando se va a permanecer en un punto durante largo tiempo, es preferible asumir un rol aceptable. Aunque no es mal visto que las personas que no se conocen inicien una conversación casual, la gente sospecha de las motivaciones de alguien que demuestra demasiado interés en los otros o formula demasiadas preguntas. El observador participante es fácilmente confundido con cuentero, el *voyeur,* el tenorio o, en ciertos círculos, el agente encubierto (Karp, 1980). William Foote Whyte (1955) narra sus peripecias por ubicar un informante en su estudio "Cornerville". Siguiendo el consejo de un colega que le recomendó concurrir a pagarle un trago a una mujer y alentarla a que le contara la historia de su vida. Escribe (pág. 289):

Miré a mi alrededor nuevamente y advertí a un tercero: un hombre y dos mujeres. Se me ocurrió que las mujeres estaban mal distribuidas y que yo podía rectificar la situación. Me acerque al grupo y dije algo así como "Perdón... ¿Me permitirían unirme a ustedes?" Hubo un momento de silencio mientras el hombre me miraba fijamente. A continuación se ofreció a tirarme escaleras abajo. Le asegure que no necesario y lo demostré saliendo del lugar sin ninguna ayuda.

Algunos investigadores que han conducido con éxito sobre escenarios públicos y cuasi públicos adoptaron un rol participante aceptable. En un estudio sobre rateros y delincuentes, Polskv pasó horas jugando al *pool.* Según él, si se quiere estudiar criminales, se debe ir a los lugares donde pasan su tiempo de ocio y ganarse la confianza de algunos de ellos. Laud Humphreys (1975), cuyo estudio ha sido criticado desde el punto de vista ético, pero que ha demostrado una enorme sensibilidad ante las personas estudiadas, desempeñó el rol de *''voyeur "* y "mozo" en un estudio sobre el sexo impersonal en las salas públicas de reposo.

Aunque no es necesario que los observadores en estos escenarios se presenten como investigadores y expliquen sus propósitos a las personas con las que sólo tendrán contactos efímeros, deberían en cambio explayarse con aquellas con las que mantendrán una relación prolongada. *Identifíquese antes de que la gente comience a dudar de sus intenciones. en especial si está envuelta en actividades ilegales o marginales.* Así, Liebow explica sus propósitos a los informantes después de su primer o segundo contacto con ellos, mientras que Polsky aconseja identificarse ante los delincuentes poco después de haberlos conocido.

ACCESO A ESCENARIOS PRIVADOS

La tarea que debe realizar el observador participante para lograr acceso a escenarios (casas) y situaciones privados (algunas actividades tienen lugar en toda una gama de escenarios) es análoga a la del entrevistador para ubicar informantes. Tanto a los escenarios como a los individuos hay que encontrarlos; el consentimiento para el estudio debe ser negociado con cada individuo.

El enfoque básico para obtener acceso a escenarios privados es la técnica de la bola de nieve: comenzar con un pequeño numero de personas, ganar su confianza y a continuación pedirles que nos presente a otros. Polsky (1969, pág. 124) escribe:

En mi experiencia, la técnica más apta para constituir la propia muestra es la de "la bola de nieve"; lograr ser presentado a un delincuente que responderá por nosotros ante terceros, que a su vez nos recomendarán a otros. (Desde

luego, es preferible empezar tan alto como se pueda, es decir, siendo presentado a la persona de mayor prestigio del grupo que se quiere estudiar.)

Hay varios lugares por los que se pueden comenzar. En primer termino, averigüe con amigos, parientes y contactos personales. Por lo general la gente se sorprende del numero de personas diferentes que conocen los individuos con los que tienen contactos. En un experimentos llevado a cabo con una clase de estudiantes, Polosky informo que un tercio de los estudiantes hallaron que amigos y parientes podrían presentarlos personalmente a un delincuente de carrera.

En segundo lugar, comprométase con la comunidad de personas que desean estudiar. Para su estudio de un vecindario étnico interior de la ciudad de Boston, Herbert Gans (1962) se mudo a ese vecindario y se convirtió en miembro de una comunidad. Se hizo amigo de los vecinos, utilizo negocios y servicios locales, concurrió a las reuniones y logró finalmente recibir invitaciones a hogares informales en el vecindario.

En tercer término, concurra a los organismos y organizaciones sociales que sirven a la personas en las que esta interesado. Por ejemplo, según sean sus intereses, podría dirigirse a las iglesias locales, a los centros vecinales, a los grupos de autoayuda, a las escuelas o a las asociaciones fraternales. Bercovici (1981) realizo un estudio con observación participante sobre residencias y otros escenarios para retardados mentales acompañando a un equipo de terapistas ocupacionales que visitaba los establecimientos. El estudio de Whyte (1955) vio despejado el terreno cuando el autor fue presentado a Doc, quien iba a ser su informante clave y apadrinador, por un asistente social en una institución del vecindario. A diferencia de lo que ocurría en la época en que Whyte comenzó su estudio (fines de la década de 1930), los investigadores de hoy pueden esperar que las organizaciones pongan vallas en su camino bajo la forma de exigencias de confidencialidad y privacidad.

Una táctica final que los investigadores han utilizado para ubicar escenarios e informantes privados es la publicidad (Kotarba, 1980). Los investigadores han publicado avisos en los periódicos locales, han participado en mesas redondas en la zona y preparado volantes para entregar en mano, distribuyéndolos entre *los* grupos locales, en los que describen sus estudios.

¿QUE SE LES DICE A PORTEROS E INFORMANTES?

La explicación de los procedimientos e intereses de la investigación a los porteros e informantes es uno de los problemas más delicados que se enfrentan en la investigación de campo. *Nuestro propio enfoque debe ser veraz, pero vago e impreso*[4] Esta actitud no sólo tiene bases éticas, sino también prácticas. Si se falsean deliberadamente las propias intenciones, habrá que vivir con el temor y la angustia de ser descubierto. Existe también la posibilidad real de que nuestra coartada se descubra y seamos expulsados del escenario o se hagan añicos nuestras relaciones con los informantes.

Quizás la mayor desventaja de la investigación encubierta resida en las limitaciones que impone al investigador. El investigador declarado puede trascender los estrechos roles que desempeñan las personas en un escenario, y comprometerse en reales actividades investigativas. Además, muchas personas serán mas abiertas y estarán más dispuestas a compartir sus perspectivas con un investigador que con un compañero de trabajo o colaborador participante.

No *es prudente proporcionar detalles concernientes a la investigación y a la precisión con la que se tomarán las notas.* Si tienen noticia de que serán observadas estrechamente, la mayoría de las personas se sentirán inhibidas en presencia del investigador. En el caso improbable de ser presionado para aclarar el punto, se le puede decir a la gente que se tomarán algunas notas más adelante o que se llevará un diario.

Un modo que hemos descubierto útil para explicar los intereses de la investigación consiste en hacer saber a los sujetos que no necesariamente estamos interesados en esa organización particular ni en las personas específicas que encontrarnos en ella. En todos los estudios los intereses del investigador abarcan más que un escenario particular y conciernen al tipo general de organización. Si procuramos acceso a una escuela, por ejemplo, deberíamos sugerir que estamos interesados en comprender cómo es una escuela, y no en la naturaleza de esa escuela en especial. Podríamos explicar por qué esa organización particular constituye un escenario ideal para la investigación, especialmente si la gente se enorgullece de lo que está haciendo.

Es una experiencia común entre los investigadores de campo en grandes organizaciones que los informantes supongan que aquellos están allí para aprender cosas sobre las personas de otro nivel. En el estudio institucional, el personal naturalmente supuso que el observador debía tomar nota de las pautas de conducta de los “severa y profundamente retardados”, aprender sobre los retardados lo que podía enseñar el personal de atención. Sea que los investigadores cultiven o no falsas impresiones, como lo sostiene Douglas (1976), no hay ninguna necesidad de corregir aquella idea errónea.

Algunos porteros exigen una elaborada explicación y defensa de la investigación. Al tratar de entrar en una organización los observadores participantes pueden empantanarse en prolongadas discusiones sobre la metodología de la investigación. Entre objeciones normales a la observación participante se cuentan “Tenemos que proteger la privacidad y confidencialidad de nuestros clientes”, “ Estamos demasiado ocupados como para responder a una ristra de preguntas”, “Usted obstaculizará lo que estamos haciendo”, “De todos modos aquí no va a encontrar mucho de interesante”, y “Su estudio no parece científico”.

Anticípese a las objeciones y *tenga las respuestas preparadas.* Por lo general podemos darles ciertas garantías a los porteros. A esto a veces se lo denomina *el pacto. Los* observadores deben subrayar el hecho de que su investigación no desbarata el escenario.

Los porteros con frecuencia suponen de la investigación cuestionarios, entrevistas estructuradas, uso de anotadores métodos intrusivos. En cambio, la observación participante ve actividades no perturbadoras ni intrusivas. En realidad, mayor parte de los investigadores perturbar lo mínimo importante como para los porteros.

También corresponde garantizar la confidencialidad y la privacidad de las personas que estudiamos. Haremos saber a los informantes que las notas que tomaremos no contendrán nombres ni identificaran informaciones sobre los individuos o la organización, y que estamos tan obligados a respetar la confidencialidad de la organización como la de la gente de la organización.

De la forma en que evaluemos a la gente de la organización dependerá la exactitud con que habremos de responder a las preguntas sobre el diseño de la investigación. Las preguntas criticas sobre el diseño de la investigación por lo general reflejan preocupaciones acerca de los descubrimientos o resultados (Haas y Shaffir, 1980). Por ejemplo, los porteros de instituciones a veces se escudan en la confidencialidad del cliente para ocultar condiciones inferiores a las normales.

En el estudio institucional, el observador pasó horas definiendo la integridad de su investigación ante funcionarios que tenían preparación en psicología. Hasta que no encontró la frase “medidas no intrusivas” los funcionarios no le otorgaron autorización para observar. Johnson (1975) informa que su desempeño chapucero al explicar su investigación a un grupo de asistentes sociales fue un factor esencial para obtener el acceso a un organismo de asistencia social. Los asistentes sociales llegaron a la conclusión de que no tenían nada que temer de alguien que experimentaba tales dificultades para explicar sus propósitos.

Douglas (1976) aboga por “ hacerse el bobo” o el “académico con cerebro de ratón” cuando la gente parece temer la investigación. Es decir que el investigador trata de convencer al portero de que el estudio es tan académico y abstracto que no es posible que amenace a nadie. Douglas (1976, pág. 170) proporciona un ejemplo:

> Resulta especialmente eficaz decirles algo detalladamente que “estamos realizando una reducción etnometodológica-fenomenológica de su actitud natural para exhibir y documentar los procedimientos interpretativos invariantes que son constitutivos del ego trascendental y por lo tanto de la cognición intersubjetiva”.

Suponiendo que este tipo de maniobra dé resultados, el investigador deberá asumir durante cierto tiempo la identidad consecuente.

No es poco común hoy en día que los porteros soliciten a los observadores participantes la preparación de una propuesta escrita o que sometan el diseño de su investigación a un “comité de protección de los sujetos humanos”. Las mismas orientaciones generales se aplican a los documentos escritos: ser honesto, pero vago. Por lo general bastara con una consideración superficial e imprecisa que de los métodos de investigación cualitativa, la teoría fundamentada, etcétera.

RECOLECCION DE DATOS

Durante el proceso de obtener el ingreso en un escenario se deben llevar notas de campo detalladas. Como en el caso de la investigación ulterior, las notas deben registrarse después de encuentros cara a cara y conversaciones telefónicas. Los datos recogidos en esta etapa pueden ser extremadamente valiosos más adelante. Durante el período de obtención del acceso del estudio institucional, el investigador pasó tiempo con la directora de la entidad. Además de sentar las reglas básicas, ella presentó su perspectiva de la institución: “Nadie es perfecto”, “Estamos atestados”, “Podríamos utilizar más dinero del Estado”. Después de concluir su estudio del personal de atención, el investigador estudió las perspectivas de los funcionarios. Aquellas afirmaciones de la directora lo ayudaron a entender el modo en que los funcionarios institucionales proyectaban hacia el mundo exterior una imagen favorable de sí mismos.

El proceso de obtener acceso a un escenario también facilita la comprensión del modo en que las personas se relacionan entre sí y tratan a otros. Un buen modo de adquirir conocimientos sobre la estructura y jerarquía de una organización consiste en ser pasado de uno a otro a través de ella. Finalmente, las notas recogidas en esa etapa ayudarán más adelante al observador a entender cómo es visto por la gente de la organización.

INVESTIGACION ENCUBIERTA

A lo largo de todo este capítulo hemos subrayado el terna de la investigación manifiesta, es decir, de estudios en los que los Investigadores comunican sus intereses investigativos a los porteros e informantes en perspectiva. Pero muchos fructuosos e importantes estudios de observación participante fueron realizados con un enfoque encubierto (Festinger y otros, 1956; Humphreys, 1975; Rosenhan, 1973; Roy, *l952a).* Con independencia de las consideraciones prácticas, *la investigación encubierta suscita graves problemas éticos.*

Las decisiones éticas necesariamente involucran la propia mo*ral* personal. Se debe optar entre cierto número de responsabilidades y alternativas morales. Algunos científicos sociales, como Kai Erikson (1967, pág. *254),* sostienen que la investigación encubierta y el engaño comprometen la buena voluntad de los potenciales sujetos de investigación y del

público en general, de los potenciales los investigadores dependen: "Innecesario es decir que la investigación de este tipo puede dañar la reputación de la sociología en la sociedad mas amplia y clausurar áreas promisorias de investigación para los investigadores futuros". Análogamente, Warwick (l975) previene que una actitud de "al demonio con el público" entre los investigadores de campo ya ha creado un retroceso social en detrimento de la investigación social.

Otros investigadores creen que el conocimiento científico obtenido mediante la investigación justifica prácticas en otros sentidos desagradables.[5] Glaser (1972, pág. 133) informa que Arthur Vidich justifico la seguridad engañosa proporcionada sobre la protección de la identidad como precio de una contribución al conocimiento. Denzin (1978) asume la posición de que cada investigador debería decidir cual es la conducta ética. Denzin (1978 pag 331) aboga por " ... la absoluta libertad para proseguir con las propias actividades tal como uno lo juzga adecuado" . Jack Douglas (1976)caracteriza a la sociedad como un mundo de " cornadas entre bueyes" . Puesto que, según Douglas, las mentiras las evasivas y el engaño forman parte de la vida social cotidiana, los investigadores deben mentir, eludir y engañar a sus informantes para obtener "la verdad".

Otros científicos sociales suscriben una ética de situación (Humphreys, 1975). En otras palabras, dicen que los beneficios sociales prácticos de la investigación pueden justificar prácticas engañosas. Para Rainwater y Pittman (1967) la investigación en ciencias sociales acrecienta la responsabilidad de los funcionarios públicos.

Finalmente, están quienes condenan el engaño por sí mismo y defienden un "derecho a no ser investigado" (Sagarin, 1973). Así, algunos científicos sociales aducen que los investigadores nunca tienen el derecho de dañar a las personas. y que los únicos que pueden juzgar si la investigación daña, aunque sólo sea por la exposición de secretos grupales, son los informantes mismos (Spradley. 1980).

De modo que en materia de ética los investigadores deben balancear sus responsabilidades múltiples para con su profesión. la búsqueda del conocimiento, la sociedad, los informantes y, en última instancia, tenerse en cuenta a sí mismos.

Nuestro propio punto de vista es que hay situaciones en las que la investigación encubierta es al mismo tiempo necesaria y esta éticamente justificada. Depende de lo que se estudie y de los grupos poderosos de nuestra sociedad autorice el acceso de los investigadores, la investigación en ciencias sociales tiende a concentrarse entre los que no tienen poder. Contamos con muchos mas estudios sobre trabajadores que sobre gerentes de corporaciones, más sobre y desviados que sobre políticos de los jueces. Los investigadores exponen las fallas de los débiles, mientras los poderosos permanecen intocados. En consecuencia estudiar de modo encubierto los grupos poderosos puede resultar recompensatorio. Pero encontrarnos difícil justificar el engaño abierto con el objeto único de cumplir con exigencias de la graduación o de añadir a un currículum la publicación de un artículo en un oscuro periódico especializado.

Es también cierto, como lo señala Roth (1962), que la distinción entre investigación manifiesta o *abierta* e investigación encubierta es una simplificación excesiva. Porque toda investigación es en alguna medida secreta en el sentido de que los investigadores nunca le comunican todo a sus informantes. ¿Qué decir de los investigadores que observan en lugares públicos? ¿Deben informar a la multitud de personas que están siendo observadas? ¿Deberían los investigadores ser obligados a proporcionar a los informantes rendiciones de cuentas punto por punto de las hipótesis y conjeturas emergentes?

En el reino de la ética *en el campo debe involucrar al investigador en una gran medida de búsqueda del tono espiritual.*[6] Sea cual fuere la decisión ética que los investigadores tomen, no deberían ser sencillamente caballerescos ni faltos de método en lo que respecta al engaño de terceras personas.

Este capitulo trató sobre la etapa previa al trabajo de campo de la investigación mediante la observación participante. Mas específicamente, enfocamos materias relacionadas con las decisiones que los observadores deben tomar antes de entrar en el campo y con los contactos iniciales que deben hacer. El capítulo siguiente pasa a los problemas y alternativas que el observador enfrenta en el campo: "Ahora que ya está dentro, ¿adónde irá a partir de aquí?"

Capítulo 3: LA OBSERVACION PARTICIPANTE EN EL CAMPO

En este capítulo consideraremos la fase de trabajo de campo de la observación participante. El trabajo de campo incluye tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación. El segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo. El aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas. En este capítulo examinaremos estos y otros problemas que surgen en el campo.

LA ENTRADA EN EL CAMPO

Los observadores participantes entran en el campo con la esperanza de establecer relaciones abiertas con los informantes. Se comportan de un modo tal que llegan a ser una parte no intrusiva de la escena, personas cuya posición los participantes dan por sobreentendida. Idealmente, los informantes olvidan que el observador se propone investigar. Muchas

de las técnicas empleadas en la observación participante corresponden a reglas cotidianas sobre la interacción social no ofensiva: las aptitudes en esa área son una necesidad.

Los observadores permanecen relativamente pasivos a lo largo del curso del trabajo de campo, pero en especial durante los primeros días (Geer, 1964). [1] Los observadores participantes "palpan la situación", "avanzan lentamente", "tocan de oído" (Johnson, 1975) y "aprenden a hacer los nudos" (Geer, 1964). Los primeros días en el campo constituyen un período en el cual los observadores tratan de que la gente se sienta cómoda, disipan cualquier idea en cuanto a que el enfoque de la investigación será intrusivo, establecen sus identidades como personas inobjetables y aprenden a actuar adecuadamente en el escenario. ¿Qué ropa me pondré? ¿Puedo fumar? ¿Quién parece demasiado ocupado como para hablar conmigo? ¿Dónde puedo sentarme sin molestar el paso? ¿Puedo caminar? ¿Qué puedo hacer para no resaltar como una uña encarnada? ¿Puedo hablarles a los clientes? ¿Quién parece accesible y comunicativo?

Durante el período inicial, la recolección de datos es secundaría para llegar a conocer el escenario y las personas. Las preguntas tienen la finalidad de ayudar a romper el hielo. Puesto que algunas personas pueden preguntarle al investigador qué quiere saber, es una buena idea anotar algunas preguntas generales antes de ingresar en el campo. Por lo general, son buenas aperturas preguntas como "¿Podría darme una perspectiva de este lugar?" y "¿Cómo entró usted en esto?"

Diferentes personas probablemente presentarán diferentes grados de receptividad ante el investigador. Aunque el portero haya autorizado el estudio, otros pueden objetar su presencia. Sue Smith-Cunnien, en el primer día de un estudio con observación participante alcanzó a oír que una persona le preguntaba a otra: "¿Qué es lo que ella va a hacer... dar vueltas y observarnos todo el tiempo?" Como lo señala Johnson (1975), no es poco común que los observadores se encuentren en medio de una lucha de poderes a propósito de su presencia. Es importante explicar quién es uno a *todas* las personas del escenario. En un estudio sobre el empleo de los medios de comunicación por los maestros, por ejemplo, los investigadores entrevistaron a cada docente individualmente para explicarle el estudio y obtener su permiso a fin de observar en cada salón de clase, por más que esto ya había sido autorizado por los administradores.

Asimismo, de modo sutil, se debería hacer saber a la gente que lo que nos diga no será comunicado a otros. Desde luego, uno no se presenta diciendo que es un investigador y está éticamente obligado a no violar confidencialidad). En la segunda observación en el estudio institucional, uno de los miembros del personal de atención le pregunto al investigador: Le habló usted (a la directora) sobre los muchachos de esta sala?". El investigador respondió algo así como: "No, ni siquiera le dije dónde estoy. Yo no le hablo sobre la institución a las personas del exterior, de modo que ¿por qué habría de hablarle sobre todos ustedes?" En el estudio de Smith-Cunnien, aprovechó la oportunidad de asegurar la confidencialidad de su investigación durante el intercambio siguiente:

Observador: "Quiere usted ser editor en jefe el próximo año?"
Informante: "¿A quién va usted a hablarle de esto, en todo caso?"
Observador: "Lo siento, debí haberle dicho desde el principio que todo lo que me diga es confidencial. Yo no voy a repetir nada de esto fuera de aquí".

Durante los primeros días en el campo, los investigadores se sienten invariablemente incómodos. *Muchos de nosotros rehuimos la interacción innecesaria con extraños. Nadie se siente cómo en un nuevo escenario sin ningún rol definible que desempeñar. Smith- Cunnien reflexiona sobre su primer día observando:*

Me siento totalmente incómoda en este escenario. Creo que esto se debe sobre todo a mi propia timidez, aunque algo proviene definidamente del hecho de que allí se destaca un escenario extraño *y* yo no estoy haciendo nada salvo mirar... no tomé notas de campo. Parte de la incomodidad se debe al hecho de que en algunos momentos hay literalmente muy poco que observar: toda la acción continúa en los despachos y yo sólo puedo alcanzar a oír algunas cosas. La próxima vez que observe, trataré de ser un poco más agresiva sin serlo demasiado... tendré que tratar de observar escenarios más específicos y de descubrir quién es cada cual entre un mayor número de personas.

Todos los observadores enfrentan en el campo situaciones desconcertantes. Aunque es cierto, tal como lo escriben Shaffir, Stebbins y Turowetz (1980), que el trabajo de campo se caracteriza por sentimientos de duda en sí mismo, incertidumbre y frustración, confórtese pensando que *se sentirá más cómodo en el escenario a medida que el estudio progrese*.

Cuando entran por primera vez en el campo, los observadores se encuentran con frecuencia abrumados por la cantidad de información que reciben. Por esta razón, se debe tratar de limitar el tiempo que se pasa en el escenario durante cada observación. Una hora es por lo general suficiente. A medida que uno se familiariza con un escenario y gana en pericia para la observación, se puede aumentar el lapso que se pasa en el escenario.

La investigación de campo puede ser especialmente excitante al comienzo del estudio. Algunos observadores se inclinan a permanecer tanto tiempo en un escenario que dejan el campo agotados y llenos de tanta información que nunca llegan a registrarla. Las observaciones son útiles sólo en la medida en que puedan ser recortadas registradas. *No permanezca en el campo si olvidará muchos de los datos o no tendrá tiempo para tomar notas.*

LA NEGOCIACION DEL PROPIO ROL

Las condiciones de la investigación de campo —qué, cuándo y a quién observar— deben ser negociadas continuamente. *Hay que establecer un equilibrio entre la realización de la investigación tal como uno lo considera adecuado y acompañar a los informantes en beneficio del* rapport.

El primer problema que probablemente se tenga que enfrentar es el de verse forzado a un rol incompatible con la realización de la investigación. Es frecuente que las personas no entiendan la observación participante, incluso aunque les haya sido explicada cuidadosamente. En muchos escenarios los porteros e informantes ubican a los observadores en roles comúnmente desempeñados por extraños. El personal de las escuelas, hospitales psiquiátricos y otras instituciones con frecuencia tratan de forzar a los observadores a asumir el rol de voluntarios, especialmente en el caso de mujeres y estudiantes. De los observadores se espera a veces que firmen el libro de entradas y salidas de los voluntarios, que trabajen con ciertos clientes y que informen al supervisor de voluntarios. Conocemos a un observador que fue empujado a una relación de tutor con un muchacho en una cárcel de menores encausados, a pesar de que había explicado sus intereses al director de la institución. Análogamente, Easterday, Papademas, Schorr *y* Valentine (1977) informan de investigadoras que, en escenarios dominados por hombres, han sido llevadas a asumir roles inadecuados.

A veces el desempeño de un rol familiar en un escenario representa algunas ventajas: se obtiene el acceso con mayor facilidad; el observador tiene algo que hacer; las personas no se inhiben en su presencia; algunos datos se pueden obtener con menos dificultad. Conocemos a un observador que, en un estudio sobre una organización de caridad, fue designado como voluntario para registrar información sobre donantes. Sin embargo, a medida que el estudio progresa el observador perderá control sobre él y sufrirá limitaciones en la recolección de datos si se ve confinado a un estrecho rol organizativo.

Un segundo problema que enfrentan los investigadores de campo consiste en que se les diga qué y cuándo observar. Ante los extraños, todas las personas tratan de presentarse bajo la mejor luz posible (Goffman, *1959).* Los informantes compartirán aquellos aspectos de su vida y de su trabajo que se prestan a una visión favorable, y ocultarán los otros, o por lo menos los llevarán a un segundo plano. Muchas organizaciones tienen guías que programan las visitas y recorridas de extraños. Aunque tales recorridas son valiosas en ciertos aspectos, tienden a proporcionar una perspectiva selectiva del escenario. En las instituciones totales, por ejemplo, los guías con frecuencia muestran a los visitantes las mejores salas y los programas modelos, y desalientan el recorrido en otras partes de la institución (Goffman. 1961; Taylor y Bogdan, 1980).

En muchas organizaciones, las personas tratan de estructurar los tiempos en que se autoriza la visita de los observadores. Las instituciones totales son bien conocidas por negar las visitas los fines de semana, puesto que es entonces cuando sucede lo menos programado y la mayor parte de los miembros del personal esta de franco. Es típico que los funcionarios y el personal de dirección de las organizaciones traten de imponer a los observadores de los limites de ciertos acontecimientos, como reuniones en días de fiesta o en días de puertas abiertas.

Las mujeres a veces enfrentan problemas especiales *con* los informantes, que limitan su investigación (Easterday y otros, 1977); Warren y Rasmussen, 1977). Por ejemplo, Easterday y otros anotan que los varones de mayor edad con frecuencia actúan de modo paternal con las mujeres jóvenes; en un estudio sobre una morgue, un médico intentó “proteger” a una joven investigadora tratando de que no viera los “casos feos”. .

Se debe tratar de resistir a los intentos de los informantes tendientes a controlar la investigación. Idealmente son los propios investigadores los que deben elegir los lugares y momentos para observar. Cuando los observadores establecen algún grado de *rapport,,* por lo general logran acceso a más lugares y personas.

EL ESTABLECIMIENTO DEL *RAPPORT*

Establecer *rapport* con los informantes es la meta de todos los investigadores de campo. Cuando se comienza a lograr el *rapport* con aquellas personas a las que se está estudiando, se experimentan sensaciones de realización y estimulo. El rapport no es un concepto que pueda definirse fácilmente. Significa muchas cosas:

Comunicar la simpatía que se siente por los informantes y lograr que ellos la acepten como sincera.

Penetrar a través de las “defensas contra el extraño” de la gente (Argyris, 1952).

Lograr que las personas se “abran” y manifiesten sus sentimientos respecto del escenario y de otras personas.

Ser visto como una persona inobjetable.

Irrumpir a través de las “fachadas” (Goffman, 1959) que las personas imponen en la vida cotidiana.

Compartir el mundo simbólico de los informantes, su lenguaje y sus perspectivas.

El *rapport* aparece lentamente en la mayoría de las investigaciones de campo. Y cuando aparece, puede ser tentativo y frágil.

Es dudoso que cualquier persona confíe por completo en otra, en todos los momentos y circunstancias. Tal como nos los dice John Johnson (1975), el *rapport* y la confianza pueden crecer y disminuir en el curso del trabajo de campo. Con ciertos informantes nunca se llega a establecer un verdadero rapport. Johnson (1975. págs. 141-142) escribe:

Hacia el final de las investigaciones sobre el bienestar llegué a la conclusión de que no existe la posibilidad realista de desarrollar relaciones de confianza como tales. Esto era especialmente cierto en un escenario que incluía a un izquierdista, una militante del movimiento de liberación femenina, personas de edad, personas jóvenes, extravagantes e individuos formales, republicanos, demócratas, miembros de terceros partidos, jefes y comandantes navales, sargentos mayores del ejército de reserva, pacifistas, objetores de conciencia, etcétera... Durante los meses finales de la investigación de campo desarrollé gradualmente la noción de "confianza suficiente" para reemplazar a los presupuestos anteriores adquiridos a través de la lectura de la bibliografía tradicional. La confianza suficiente supone un juicio personal, de sentido común, sobre lo que puede lograrse con una persona determinada.

Aunque no hay reglas rígidas sobre el modo de lograr *rapport* con los informantes, se puede ofrecer un cierto número de orientaciones generales.

Reverenciar sus rutinas

Los observadores sólo pueden lograr el *rapport* con los informantes si se acomodan a las rutinas y modos de hacer las cosas de estos últimos. A todas las personas les gusta hacer las cosas de cierta manera y en ciertos momentos. Los observadores no deben interferir. Polsky (1969, Pág. 129) ofrece un consejo sobre cómo observar delincuentes que se aplica a la observación de cualquier tipo de personas: "Si él quiere sentarse frente a su aparato de televisión y beber cerveza mientras ve un partido durante un par de horas, usted haga lo mismo; si quiere caminar por la calle o ir de bar en bar, acompáñelo; si quiere ir al hipódromo, vaya con él; si le dice (por cualquier razón) que ya es hora de que usted se pierda de vista, desaparezca". Conocemos a un observador que, en un estudio sobre un hospital, llegó tarde a dos reuniones y después les pidió a los médicos, que tenían sus propios problemas de tiempo, que reprogramarán sus encuentros adecuándolos a la agenda del investigador. Este tipo de personas le crean una mala reputación a los observadores participantes.

Establecer lo que se tiene en común con la gente

Es probable que el camino más fácil para consolidar las relaciones con la gente consista en establecer lo que se tiene en común con ella. El intercambio casual de información es con frecuencia el vehículo mediante el cual los observadores consiguen romper el hielo. En el estudio sobre el programa de entrenamiento para desempleados, el observador llegó a conocer a muchos de sus informantes a través de conversaciones sobre pesca, sobre los higos, sobre enfermedades, ocupaciones anteriores y comidas. Es natural que la gente quiera conocer los intereses y pasatiempos del observador.

Ayudar a la gente

Un de los mejores modos de comenzar a ganarse la confianza de la gente consiste en hacerle favores. Johnson (1975) informa que durante su trabajo de campo sirvió como chofer, lector, acarreador de equipajes, *baby-sitter,* prestamista, acomodador en una conferencia local, tomador de apuntes telefonista en momentos de mucha actividad, asesor en la compra de automóviles usados, guardaespaldas de una trabajadora, mensajero, además de haber prestado libros, escrito cartas y otras cosas. Conocemos a un investigador que estudió una sala con personal insuficiente para 40 niños, en una institución para retardados mentales, que pasó una época terrible en sus relaciones con aquel personal. Esas mujeres eran bruscas con él y trataban de ignorarlo por completo. La situación se hacía cada vez más incómoda hasta que el observador se ofreció un día a ayudar a los dos miembros del personal de atención que le daban de comer a los niños. En cuanto comenzó a darle de comer al primer niño, esas personas se abrieron y comenzaron a compartir sus preocupaciones y quejas. Por primera vez lo invitaron a unirse a ellas en una pausa en el salón de descanso.

Ser humilde

Es importante que la gente sepa que el investigador es el tipo de persona con la que pueden expresarse sin temor a revelar algo o a una evaluación negativa. Muchos observadores, entre los cuales nos contamos nosotros, tratamos de "parecer personas humildes que son tipos normales y no le harían a nadie ninguna *vileza"* (Johnson, 1975. pág. 95).

Con frecuencia, los observadores se convierten en las personas que mejor conocen y entienden lo que piensa cada uno en el escenario de que se trate. Resérvese ese conocimiento para usted mismo. Los investigadores deben ser cuidadosos en cuanto a no revelar ciertas cosas que los informantes han dicho, aunque no lo hayan hecho en privado. Desplegar un conocimiento excesivo hace al observador amenazante y potencialmente peligroso.

Los informantes pueden también ser renuentes a expresar lo que sienten si el observador actúa corno demasiado enterado. Permita que la gente hable con libertad. Descubrirá que muchas personas tienen creencias que son imprecisas cuando no patentemente absurdas. No es necesario corregir esas creencias, con lo cual sólo se consigue que la gente se inhiba en nuestra presencia.

Interesarse

Innecesario es aclarar que hay que interesarse en lo que la gente tiene que decir. Sí, a veces es fácil aburrirse en el campo, en especial si uno se encuentra en la situación de que alguien monopolice la conversación con temas aparentemente triviales o irrelevantes. Hay modos para canalizar una conversación y evitar sutilmente a ciertas personas. A algunos de estos últimos nos referimos en este capitulo y en nuestro examen de las entrevistas.

PARTICIPACION

Cuando el compromiso activo en las actividades de las personas es esencial para lograr la aceptación, hay que participar por todos los medios, pero sabiendo dónde trazar la línea divisoria. En algunos escenarios se debe participar en actividades marginales. Van Maanen (1982, pág. 114) que presenció muchos casos de brutalidad policial, escribe: "Sólo las pruebas prácticas demostrarán que uno es digno de confianza".

El personal de atención del estudio institucional con frecuencia molestó a los individuos que estaban a su cargo y abusó cruelmente de ellos: recibieron baldazos de agua, fueron golpeados, obligados a practicar fellatio, a tragar cigarrillos encendidos, inducido a golpear a otros internados y atados a las camas (el personal sabía cómo hacer estas cosas sin dejar marcas). Aunque el observador fue sutilmente alentado a sumarse a esos abusos, nunca se ejerció sobre él una fuerte presión en tal sentido. No obstante, se lo observaba a su vez muy estrechamente, por si daba alguna muestra de desaprobación. Por su parte, trató de ignorar *estos* actos del mejor modo que pudo.[2]

Fine (1980) informa que fue puesto a prueba por los niños en su estudio sobre la pequeña liga de béisbol. Por ejemplo, iniciaron desórdenes ruidosos y se instalaban desapaciblemente en sus alojamientos, en presencia del observador, para evaluarlo. En vista de las dificultades presentadas por la diferencia generacional, era importante para él tomar distancia respecto de un rol adulto de supervisión, para ganar la confianza de los pequeños.

El observador participante camina sobre una delgada línea que separa al participante activo ("participante como observador") y el observador pasivo ("observador como participante") (Gold, 1958; Junker, 1960). Hay claras oportunidades en las que es preferible no ser aceptado como auténtico miembro del escenario o grupo.

Cuando el compromiso coloca al observador en una situación competitiva con los informantes, lo mejor es retirarse. A veces es difícil dejar a un lado al propio ego. Lo mismo que las otras personas, los observadores tienen un concepto de sí mismos que defender y quieren que se piense de ellos que son ingeniosos, brillantes y sexualmente atractivos. En un estudio sobre la sala de redacción, Rasmussen halló que aunque presentarse como el "tipo joven y lindo con el que se pueden hacer citas" permitía conquistar a periodistas de sexo femenino, enajenaba a los de sexo masculino (Warren y Rasmussen, 1977).

También se debe evitar actuar y *hablar de modos que no se adecuan a la propia personalidad.* Por ejemplo, aunque es preciso vestirse como para no desentonar en el escenario (usar ropa informal o formal si las personas hacen una u otra cosa; si ellas visten de maneras diferentes, tratar de hallar un estilo neutro), uno debería ponerse nada que lo haga sentirse incómodo o no natural. Análogamente, es sensato no emplear el vocabulario y la forma de hablar de la gente hasta que uno los domine y surjan en su conversación naturalmente. Whyte (1955, p4g. 304) aprendió esta lección cuando, caminando por la calle con un grupo de esquina, tratando de entrar en el espíritu de la conversación trivial, se desató en una sarta de obscenidades. Whyte informa lo que ocurrió:

"Doc meneo la cabeza y dijo: "Bill. no se supone que sea así. Eso no suena como algo tuyo".

El "peloteo" era un pasatiempo común entre los entrenados en el programa para desempleados. Por "peloteo" se entendía un intercambio verbal competitivo cuyo objeto era hacer callar y derrotar a otra persona mediante el hábil empleo de frases con doble sentido (Hannerz, 1969; Horton, 1967). El observador fue el objeto de las bromas de los entrenados y, después de unos días de observación, fue alentando por ellos a comprometerse en intercambios verbales sobre su potencia como amante y su capacidad como bebedor. Aunque él gradualmente comenzó a participar a tales intercambios, pronto comprendió que le faltaba habilidad para desempeñarse bien. Primero consideró su ineptitud para "pelotear" como una barrera. Pero a medida que el estudio progresaba describió que en realidad se trataba de una ventaja. Como no sabia jugar bien, se lo forzaba a intervenir en esos intercambios, que eran cada vez más repetitivos, y podía concentrarse en la recolección de datos.

También existen situaciones en las cuales uno desea apartarse de su estilo para señalar las diferencias que los distinguen de los informantes. Polsky (1969) examina las cuerdas flojas por las que se desplazan los investigadores al tratar de no detonar con el escenario sin fingir ser algo que no son. En un estudio sobre consumidores de heroína, Polsky insiste en usar camisa de mangas cortas y un reloj costoso; ambas cosas permitían saber a cualquier recién llegado que él no era adicto.

Debe evitarse cualquier participación que obstaculícela capacidad del investigador para recoger datos. En su prisa por ser aceptados por los informantes, algunos observadores quedan absorbidos en la participación activa. Conocemos a un observador que, en su primer día en una escuela, alcanzó a oír que los maestros expresaban el deseo de tener un taller de entrenamiento sensorial. Puesto que él había conducido cierto números de tales talleres previamente, de inmediato se ofreció para ayudarlos. Terminó abandonando la investigación.

Los investigadores de campo tienen también que cuidarse de no ser explotados por los informantes. Existe una diferencia entre establecer *rapport* y ser tratado como un títere. Polsky sostiene que los investigadores debe saber poner limites a los informantes. Polsky (1969, pág. 128) ofrece el ejemplo siguiente: " He tenido noticias de un asistente social que trabaja con pandillas violentas, tan inseguro, tan incapaz de "trazar el limite " por miedo a ser dominado por la fuerza, que llegó a retener y ocultar armas que habían sido utilizadas en asesinatos."

Ningún examen sobre el *rapport* seria completo sin la mención del *rapport* excesivo (Miller 1952). Aunque existen ejemplos de investigadores de campo que se convirtieron en "nativos", abandonando su rol y uniéndose a los grupos que estaban estudiando, el problema más común es la identificación excesiva con los informantes.

Como lo señala Miller, es fácil ser afectado por amistades del campo al punto de renunciar a líneas embarazosas de indagación o, lo que es peor, de abandonar la perspectiva crítica que el trabajo de campo requiere. El problema del *rapport* excesivo subraya la importancia de establecer relaciones cooperativas tales como las de la investigación de campo en equipo.

INFORMANTES CLAVES

Idealmente, los observadores participantes desarrollan relaciones estrechas y abiertas con todos los informantes. Pero, como ya lo hemos dicho anteriormente, el *rapport y* la confianza aparecen lentamente en la investigación de campo. Con algunos informantes, el investigador nunca llegará al *rapport*

Por lo general, los investigadores de campo tratan de cultivar relaciones estrechas con una o dos personas respetadas y conocedoras en las primeras etapas de la investigación. A estas personas se las denomina *informantes claves.* En el folklore de la observación participante, los informantes claves son casi figuras heroicas. Son los mejores amigos de los investigadores en el campo. El Doc de Whyte (1955) y el Tally de Liebow (1967) constituyen ejemplos notables.

Los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información (Fine, 1980). En especial durante el primer día en el campo, los observadores tratan de encontrar personas que "los cobijen bajo el ala": los muestran, los presentan a otros, responden por ellos, les dicen cómo deben actuar y le hacen saber cómo son vistos por otros. Whyte (19557 pág. 292) refiere las palabras que Doc le dirigió en su primer encuentro:

"... Dígame que es lo que quiere ver, y yo me ocupare de arreglarlo. Cuando quiera alguna información, yo pregunto y usted escuche. Cuando quiera conocer la filosofía de vida de ellos, yo iniciaré una discusión para que surja y usted se entere. Si hay alguna otra cosa que quiere conseguir, haré teatro para usted. No tendrá ningún problema; viene como amigo mío... Hay una sola cosa de la que tiene que cuidarse. No invite a la gente. No sea manirroto con su dinero".

Los observadores participantes también esperan de los informantes claves que ellos les proporcionen una comprensión profunda del escenario. Puesto que la investigación de campo esta limitada en tiempo y alcances, los informantes claves pueden narrar la historia del escenario y completar los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre cuando el no se encuentra presente. Zelditch (1962) llama al informante el "observador del observador". En algunos estudios los observadores participantes utilizaron a los informantes claves para controlar los temas, intuiciones e hipótesis de trabajo emergentes. Whyte informa que Doc se convirtió realmente en un colaborador en la investigación, reaccionando a las interpretaciones de Whyte y ofreciendo las suyas propias.

Aunque los investigadores siempre están en busca de nuevos informantes y apadrinadores, en general es sensato abstenerse de desarrollar relaciones estrechas hasta haber adquirido una buena sensibilidad al escenario. En la fase inicial de la investigación existe la tendencia a precipitarse sobre cualquiera que parezca abierto y amistoso en una situación extraña. Pero las personas más dadas y amistosas de un escenario pueden ser miembros marginales en sí mismos. Al principio resulta con frecuencia difícil saber quién es y quién no es respetado. Si el investigador se liga a un individuo impopular, es probable que los otros lo vean como una prolongación o aliado de esa persona.

Es también importante no concentrarse exclusivamente en un individuo o en un pequeño número de individuos. No dé por sentado que todos los informantes comparten la misma perspectiva. Es poco frecuente que lo hagan.

En el estudio institucional, Bill, "encargado de la sala", tendía a monopolizar el tiempo del observador. Se llevaba al observador a prolongadas pausas para tomar café en la cocina del personal, durante las cuales exponía sus perspectivas

sobre la institución, los residentes, sus supervisiones y la vida en general. A medida que el estudio progresaba, Bill comenzó a repetirse, narrando las mismas historias y expresando las mismas opiniones en cada sesión de observación. Hasta que el observador no se abstuvo de sus charlas con Bill y no pudo comenzar a hablar extensamente con otros miembros del personal y conocer sus perspectivas. El observador en el programa de entrenamiento para el empleo enfrentó un problema similar con un miembro de la dirección particularmente amistoso. Aunque resulta una ayuda contar con un apadrinador e informante en el escenario, ese miembro de la dirección le impedía interactuar con otros directivos y con los entrenados. El observador se retrajo de la relación y sólo la restableció después de haber logrado conocer a otros.

Las relaciones estrechas son esenciales en la investigación de campo. El informante clave correcto puede hacer o deshacer un estudio. Pero hay que estar preparado para retroceder en relaciones constituidas al principio de un estudio si y cuando las circunstancias lo exigen.

RELACIONES DE CAMPO DIFÍCILES

El trabajo de campo está caracterizado por todos los elementos del drama humano que se encuentran en la vida social: conflicto, hostilidad, rivalidad, seducción, tensiones raciales, celos. En el campo los observadores suelen encontrarse en medio de difíciles y delicadas situaciones.

La edad, el sexo, la raza y otros factores de la identidad personal pueden ejercer una influencia poderosa sobre el modo en que los informantes reaccionen ante el observador (Warren y Rasmussen, 1977). Liebow (1967) condujo como investigador blanco su estudio sobre los hombres negros de un grupo de esquina. Aunque desarrolló una relación fuerte y amistosa con sus informantes, Liebow (1967, pág. 248) no pretende haber superado las barreras del status de extraño impuestas por la raza: “En mi opinión. el hecho bruto del color, tal como ellos lo entendían en su experiencia y yo en la mía, irrevocable y absolutamente me relegaba al status de extraño”.

En algunas situaciones, las mujeres disfrutan de ciertas ventajas en la investigación de campo (Easterday y otros, 1977; Warren y Rasmussen,1977). Es obvio que en escenario de denominación femenina, las mujeres tienen mejores probabilidades de ser aceptadas como miembros del grupo de los hombres. Warren y Rasmussen (1977) también señalan que los investigadores de ambos sexos por igual pueden servirse del atractivo sexual para obtener información.

Sin embargo, las investigadoras con frecuencia enfrentan problemas en el campo, que no afectan por lo general a los hombres. En el estudio sobre la familia en el cual participo uno de los autores de este libro, en ocasiones las investigadoras fueron objeto de avances sexuales de los esposos y en consecuencia de los celos las mujeres. Easterday y otros (1977) dicen que el ser cortejadas es un problema común entre las investigadoras jóvenes en los escenarios dominados por varones. Relatan el siguiente intercambio durante una entrevista:

Yo estaba en medio de un interrogatorio laborioso a un empleado sobre su trabajo en la morgue, y me contesto diciendo: “¿Usted es casada?”

Observadora: No. ¿Cuánto hace que trabaja aquí?
Empleado: Tres años. ¿Tiene un amigo estable?
Observadora: No. ¿Encuentra difícil su trabajo?
Empleado: No. ¿Tiene citas?
Observadora: Sí. ¿Por qué este trabajo no es difícil para usted?
Empleado: Uno se acostumbra. ¿Qué hace en su tiempo libre?

Y así continuó nuestra entrevista durante una hora, con cada uno de nosotros persiguiendo distintos propósitos. Dudo de que ninguno de los dos consiguiera “datos utilizables” (Easterday y otros, 1977, pág. 339).

Como dicen Easterday y otros, en estas situaciones todo encuentro puede convertirse en un equilibrio entre cordialidad y distancia.

Los informantes hostiles pueden ser tan perturbadores como los excesivamente atentos. En muchos escenarios —casi con seguridad en las organizaciones grandes—, los observadores tropiezan con personas a las que parece molestar su misma presencia. Van Maanen (1982, págs 111-112) ofrece la cita siguiente corno ejemplo de rechazo inequívoco en su estudio sobre la policía:

“¿Sociólogo? Basura. Se supone que ustedes tienen que saber lo que está pasando afuera. Cristo, vienen aquí a hacer preguntas como si nosotros fuéramos el jodido problema. ¿Por qué no van a estudiar a los malditos negros y descubren lo que anda mal en ellos? Ellos son el jodido problema, no nosotros. Todavía no he encontrado un sociólogo que valga lo que un grano en el trasero de un policía de calle”.

Johnson (1975) llama “boicoteador” a un informante no dispuesto a cooperar en la investigación. En su estudio sobre un organismo de servicio social, se encontró con 2 boicoteadores entre 13 asistentes sociales. Lo que finalmente descubrió fue

que ambos boicoteadores aumentaban artificialmente el número de casos que atendían, es decir que llevaban fichas sobre personas que no recibían ningún servicio.

Aunque algunas personas puede que nunca acepten al investigador, no hay que suponer que todos los informantes hostiles seguirán siendo hostiles para siempre. Frecuentemente las personas se suavizan con el tiempo. En el estudio institucional, un empleado, Sam, evito al observador durante seis meses. Aunque otros empleados parecían aceptarlo, Sam permanecía muy a la defensiva en su presencia. El observador visitó la sala una tarde en la que sólo trabajaban Sam y un compañero. Sam, a cargo del servicio, estaba sentado en la oficina del personal. El observador pasó por la oficina y le preguntó si tenía algún inconveniente en que diera una vuelta por la sala. De pronto, Sam inició un largo monologo sobre por qué era necesario mantener una disciplina estricta. Explicó las razones por las que pensaba que los empleados tenían que gritar y pegar a los residentes. Parecía que hasta ese momento Sam no había confiado en el observador. Temía que el observador fuera algún tipo de espía. Después de esa visita, Sam, aunque nunca demasiado amistoso, fue cordial con el observador y parecía sentirse cómodo con él.

A los informantes hostiles hay que darles la oportunidad de cambiar de idea. Continúe siendo amistoso con ellos sin empujarlos a la interacción. Incluso aunque no pueda lograr que lo acepten, tal vez consiga evitar que se conviertan en sus enemigos y vuelvan a otros en contra de usted. Los observadores pueden encontrarse desgarrados por conflictos y luchas por el poder en la organización (Roy, 1965). Los bandos en lucha pueden disputárselo como aliado. Quizás se espere su apoyo a uno de ellos como *quid pro quo* o compensación a cambio de la información que se le brinde. Johnson (1975) encontró que, a cambio de información, trataba de manipularlo un supervisor que quería iniciarle un sumario a un asistente social.

Probablemente el mejor modo de conducirse en un conflicto consista en escuchar con simpatía a ambas partes. El ardid está en hacer que los dos lados crean que el investigador secretamente concuerda con ellos, sin tomar realmente ninguna posición ni suministrar armas a nadie. Con frecuencia los observadores caminan por una cuerda floja y deben ser sensibles al peligro de la pérdida del equilibrio.

TACTICAS DE CAMPO

Establecer y mantener el *rapport* con los informantes es una actividad en desarrollo a lo largo de toda la investigación de campo. No obstante, a medida que se dejan atrás los primeros días en el campo, los observadores dedican una atención creciente a hallar modos de ampliar sus conocimientos sobre el escenario y los informantes. A continuación presentamos algunas tácticas para lograrlo.

Actuar como ingenuo

Para muchos observadores, presentarse como extraños ingenuos pero interesados contituyes un modo eficaz de obtener datos (Lofland, 1971; Sanders, 1980). Sanders (1980, pag. 164) anota que al presentarse como "incompetente aceptable" uno puede formular preguntas sobre "lo que todo el mundo sabe". De los extraños se espera cierto grado de ingenuidad respecto de un escenario. Por ejemplo, no se supone que un observador en una escuela conozca los planes de estudios y los tests estandarizados. En el estudio institucional, el observador aplicó una estrategia para lograr acceso a los registros de la sala formulando preguntas ingenuas, sobre los clientes de inteligencias de los residentes y sobre acontecimientos determinados, que el sabia que el personal no podía responder sin consultar los archivos.

Estar en el lugar adecuado en el momento oportuno

Quizás la táctica mas eficaz consista en ubicarse en situaciones de las que probablemente surjan los datos en los que estamos interesados. El investigador puede pegarse a los talones de la gente, disputando invitaciones para ir a lugares o ver cosas, apareciendo inesperadamente o "jugando a dos puntas contra el medio" (Johson, 1975). Esta ultima es una variante de la táctica que utilizan los niños para conseguir permisos de sus padres: a cada progenitor se le deja creer que el otro ya esta de acuerdo, pero sin decirlo explícitamente, con lo cual queda una salida si uno es descubierto. En la institución, el investigador obtuvo información de modo no intrusivo mediante ciertas técnicas que desarrollo y a través de otras que se le cruzaron en el camino:

1.- Frecuentemente visitaba la sala por la noche, después de que los residentes se hubieran acostado, y cuando los empleados tenían tiempo para sostener conversaciones prolongadas, y durante los cambios de turno, cuando los grupos entrante y saliente se comunicaba los acontecimientos del día y los más recientes rumores institucionales.
2.- En el primer día de su estudio, el observador se quedó rondando con el personal a la terminación del turno cuando aquél hablaba sobre ir a tomar un trago a la salida. Gracias a esa actitud poco elegante consiguió que lo invitaran a un bar de la, zona frecuentado por los empleados.

3.- El observador quebró la resistencia de Sam cuando ocurrió que fue a visitar la sala una tarde en que sólo el hombre y un compañero estaban trabajando, y lo encontró a solas en la oficina del personal.

La mayor parte de los observadores escuchan conversaciones a través de las puertas y tratan de conseguir copias de comunicaciones internas y otros documentos. Escuchando subrepticiamente con sutileza a veces se obtienen datos importantes y que no podrían lograrse de otra manera. Desde luego, el que es descubierto afronta una situación embarazosa (Jonson, 1975).

Los Informantes no deben saber exactamente qué es lo que estudiamos

Por lo primer general no es prudente que los informantes sepan que es lo que queremos aprender o ver (si es que uno mismo lo sabe). En primer lugar, como dice Hoffmann (1980), a veces es útil encubrir los interrogantes reales de la investigación para reducir la inhibición de las personas y la amenaza percibida. Hoffmann (1980), pag. 51 informa:

Muchos de mis interrogados se volvieron reticentes cuando percibieron que ellos mismos eran el objeto de estudio, es decir, cuando les dije que me interesaba el modo en que trabajaba la antigua elite. Pero descubrí que estaban dispuestos a ofrecer más libremente sus opiniones sobre temas “externos” tales como la política de reorganización o problemas relacionados con los nuevos miembros. Ante interrogados que parecían estar a la defensiva en lo tocante al sistema antiguo... o que se oponían frontalmente a preguntas directas, me presenté como persona interesada en las consecuencias de los problemas de la organización y reorganización, y no en la junta como grupos o en el trabajo de la junta como institución social de élite.

En segundo lugar, cuando los informantes saben demasiado sobre la investigación, es probable que oculten cosas al observador o pongan en escena determinados acontecimientos para que él vea. El diseño del ya descripto estudio sobre la familia exigió una serie de entrevistas con los progenitores y observaciones en el hogar, entre ellas la observación de las rutinas de la hora de acostarse de los niños. Los trabajadores de campo observaron diferencias dramáticas en cl modo en que actuaron algunos padres durante las entrevistas (por una parte) y las observaciones preprogramadas (por la otra). En la mayor parte de las familias los niños estaban mejor vestidos y tenían más juguetes a su alrededor los días de las observaciones. Durante entrevistas nocturnas, los trabajadores de campo encontraron que en muchas familias no había ninguna rutina *per se* para la hora de acostar a los niños. Estos se quedaban dormidos frente al televisor en algún momento después de que cayera la noche. Cuando los trabajadores de campo volvieron para llevar a cabo las observaciones preanunciadas, sobre la hora de acostarse algunos padres en realidad pusieron en escena determinadas rutinas para que ellos las observaran (diciéndole al niño que estuviera listo para acostarse temprano, arropándolo en la cama, etcétera). Al informar a los padres sobre qué era lo que se quería ver, los trabajadores de campo, no deliberadamente, alentaron a algunos padres a fabricar acontecimientos, sea porque quisieran parecer “buenos padres” o ser cooperativos y proporcionar a los investigadores lo que ellos deseaban.

Se pueden emplear tácticas de campo agresivas después de haberse llegado a comprender el escenario

Al principio de un estudio, nos conducirnos como para reducir al mínimo los *efectos reactivos* (Webb y otros, 1966); nuestra meta es que la gente actúe en nuestra presencia tan naturalmente como sea posible (sabiendo que producimos algún efecto por el hecho de estar allí*).* Por ejemplo, los observadores participantes no rondan con anotadores o cuestionarios, no toman notas ni formulan una gran cantidad de preguntas estructuradas. Tal como lo sostiene Jack Douglas (1976), cuanto más controlada está una investigación, tanto más se aleja de la interacción natural y mayor es la probabilidad de que uno termine estudiando los efectos procedimientos de investigación.

En una etapa ulterior de la investigación, se pueden emplear tácticas intrusivas o agresivas, sabiendo ya lo bastante sobre el escenario como para evaluar el modo en que tales tácticas afectaran lo que la gente diga y haga. Algunos observadores realizan entrevistas estructuradas hacia el final de su trabajo de campo. Altheide (1980) informa que cuando está próximo a dejar el escenario se vuelve mucho más agresivo en sus preguntas, explorando problemas políticos delicados.

FORMULANDO PREGUNTAS

Aunque los observadores participantes entran en el campo con interrogantes amplios en mente, antes de seguir líneas específicas de indagación permiten que los temas emerjan en el escenario. Inicialmente, *los investigadores de campo formulan preguntas como para permitir que la gente hable sobre lo que tiene en mente y lo que la preocupa sin forzarla a responder a los intereses, preocupaciones o preconceptos de los observadores.*

Al comienzo de un estudio, los observadores formulan preguntas no directivas y que no involucran juicios de valor. Utilice las expresiones con las que comúnmente inicia una conversación: “¿Cómo anda todo?”, “¿ Le gusta esto?”, “¿Puede hablarme sobre este lugar?” Este tipo de preguntas permiten que la gente responda a su manera y con su propia perspectiva.

Otro modo adecuado de lograr que las personas hablen inicialmente consiste en aguardar que suceda algo, y después preguntar acerca de ello. Ya hemos dicho que se espera que los recién llegados sean ingenuos y hagan preguntas sobre cosas que no han visto antes.

Saber qué es lo que no debe preguntarse puede ser tan importante como saber qué preguntar Sanders (1980) señala que cuando uno está estudiando a personas comprometidas en actividades cuestionables desde el punto de vista legal, las preguntas inadecuadas pueden ser razonablemente interpretadas como signo de que el investigador es un delator. Van Maanen (1982) afirma que cualquier forma de interrogatorio sostenido implica evaluación. En el estudio institucional, el observador sólo formuló preguntas directas sobre el maltrato a un empleado (y esto después de unas cuantas cervezas), aunque ése era uno de los focos principales de la investigación. El tema era demasiado delicado y explosivo como para explorarlo de manera directa.

Sabemos de un grupo de observadores que, en una visita a un hospital psiquiátrico, hizo preguntas a un supervisor sobre las habitaciones de aislamiento: "¿Se les permite ir al baño?", "Les alcanzan comida cuando están allí?" Al supervisor lo encolerizaron las preguntas y espetó: "¿Qué creen que somos aquí? ¿Sádicos?"

También es importante saber *cómo* formular las preguntas. De los enunciados debe trascender una simpatía que dé apoyo a las definiciones de sí mismos de los informantes. Durante su primera visita a una empresa de servicios fúnebres, un investigador se refirió al "negocio de los funerales". El director se sintió sorprendido. Esa expresión aparentemente inocua entraba en contradicción con su idea de que el trabajo que realizaba era una profesión y no meramente un negocio.

En el estudio institucional, se vio que no era poco común que el personal de atención pusiera camisas de fuerza o atara a los internados. El observador fue siempre cuidadoso en cuanto a no formular preguntas que intimidaran al personal o pusieran en cuestión su modo de ver: "¿Siempre le causa problemas?", ";Cuánto tiempo lo dejara así?" No hay duda de que las preguntas que requirieran la justificación de los actos ("¿Con qué frecuencia los dejan salir?", "Cuál es la política de la institución sobre las restricciones?") hubieran tenido un efecto inhibidor.

En cuanto los informantes comienzan a hablar, podemos alentarlos a que digan más cosas sobre los temas en los que estamos interesados. Palabras, indicios y gestos que indiquen nuestro interés son por lo general suficientes para mantener a un interlocutor en la senda: "Eso es interesante", "Eso está bien?". "Yo siempre pregunté sobre ese tema". Pequeños signos de simpatía demuestran apoyo y alientan a las personas a continuar: "Comprendo lo que quiere decir", "Eso es fastidioso".
Es necesario pedir aclaraciones sobre los comentarios de los informantes. *No dé por supuesto que esta entendiendo lo que la gente quiere decir.* Emplee frases como "¿Qué entiende usted por gente quiere decir. Emplee frase como "¿Qué entiende usted por eso?, "No lo estoy siguiendo exactamente" y "Explíquemelo de nuevo".Puede también repetir lo que los informantes han dicho, y pedirles que confirmen que h)s ha comprendido.

A medida *que los observadores adquieren conocimientos y comprensión de un escenario, las preguntas pasan a ser más directivas y centradas en un foco* (Denzin, 1978; Spradley. 1980). Una *vez* que han emergido los temas y perspectivas, los investigadores comienzan a redondear sus conocimientos del escenario y al controlar la información recogida previamente.

En la observación participante, el análisis de los datos es una actividad en proceso continuo. Los observadores van y vienen entre tos datos ya recogidos el campo. De que va han aprendido depende lo que traten de observar y el contenido de las preguntas en el campo. Es una buena idea llevar un registro de temas como explorar y preguntas por hacer (como lo describiremos mas adelante, nosotros utilizamos para esto los ''Comentarios del observador").

Después de haber desarrollado algunas hipótesis de trabajo, los observadores redondean sus conocimientos pidiendo a los informantes alguna elaboración de temas
Que tocaron previamente y siguiendo con otros informantes ciertos puntos mencionados por algunos de ellos. En el estudio institucional, el observador conjeturo que las carreras del personal de atención (los empleos anteriores) y sus redes personales (miembros de la familia y amigos que trabajan en la institución) desempeñaban una función en formación de sus perspectivas sobre la tarea que realizaban, después de haber hablado con varios empleados acerca de sus empleos anteriores y sus parientes. Durante los dos meses siguientes, se preocupo de preguntar a otros empleados que hacían antes de trabajar en la institución y si tenían amigos y parientes en ellas.

Jack Douglas (1976, pág. 147) subraya la importancia de *someter* a *control* las narraciones e historias de los informantes: "El control consiste esencialmente en otros con lo que es susceptible de ser experimentado u observado mas directamente, y por lo tanto mas confiablemente, o con relatos mas dignos de confianza". Los relatos que le resultan sospechables al investigador al principio de su estudio pueden ser controlados después de que ya tiene cierta idea sobre a quien conviene o no conviene creer y en qué medida.

La mayoría de los observadores también emplean tácticas de interrogatorio más agresivas en cuanto han desarrollado una percepción del escenario y los informantes.
En especial hacia la terminación un estudio, plantean preguntas de "abogado del diablo" (Stratiss y otros, 1964), enfrentando a los informantes con la falsedad, poniendo a prueba temas "tabúes" (Altheide, 1980) y pidiendo a los informantes que reaccionen a sus interpretaciones y conclusiones (Strauss y otros.1964).

El observador que ha pasado cierto tiempo en un escenario puede utilizar el conocimiento que ya ha obtenido para lograr mas información. La idea es actuar como si uno ya supiera acerca de algo para que las personas hablen sobre ello en

profundidad. Douglas (1976) llama a esto la táctica de la "aserción en etapas". Hoffman (1980, Pág. 53) describe como utilizar la información confidencial cuando la gente parece renuentes a hablar con demasiada libertad:

Primero, los interlocutores aprendieron que yo estaba "en la cosa", que había atravesado la apariencia exterior pública de la realidad social subyacente. Se desalentaba la pretensión de aparentar, porque ellos sabían que yo podría diferenciarla de la información de bambalinas y porque podía hacerlos aparecer como ocultando algo. En segundo lugar, el empleo de detalles que sólo podía conocer una persona "de dentro" posiblemente tranquilizaba a informantes renuentes. Con frecuencia yo tenía la impresión de que los interlocutores se sentían liberados por el conocimiento de que ellos no eran las únicas personas que habían hecho tales descubrimientos, de que la responsabilidad inicial caía sobre otro, y de que habían tenido buenas razones para confiar en mí, antes de todo.

Hoffmann también toma nota de que dejando caer información confidencial el investigador desalienta que los informantes repasen puntos ya familiares y los conduce a que den respuestas significativas para los intereses de la observación.

EL APRENDIZAJE DEL LENGUAJE

Un aspecto importante de la observación participante consiste en aprender el ¡nodo en que la gente utiliza el lenguaje (Becker y Geer, 1957; Spradley, 1980). *Los investigadores de campo deben partir de la premisa de que las palabras y símbolos utilizados en sus propios mundos pueden tener significados diferentes en los inundas de sus informantes. D*eben también sintonizar y explorar los significados de palabras con las cuales no están familiarizados.

Casi siempre los observadores se encuentran con nuevas palabras y símbolos. Cualquier grupo, en especial uno separado de la sociedad global, desarrolla su propio vocabulario. Por ejemplo, Wallace (1968) proporciona un glosario de términos empleados en el bajo fondo: *frijolería,* restaurante barato; *muerto,* vagabundo retirado; *bodajo,* el tipo inferior de vagabundo; *sota,* dinero; *mercado de esclavos,* agencia de empleos de la esquina. Análogamente, Giallombardo (1966) presenta el argot, el lenguaje especial, de una cárcel de mujeres: *casa de sabandijas,* manicomio, institución para insanos o defectuosos mentales; *carnicero,* médico de la cárcel; *señalera,* presa que intenta iniciar una relación sexual con otra más joven.

El vocabulario empleado en un escenario por lo general Proporciona indicios importantes sobre el modo en que las personas definen situaciones y clasifican su mundo. de modo que sugiere líneas (le indagación e interrogación. En el programa de entrenamiento para el empleo, los directores y los entrenados utilizaban términos especiales rara referirse unos a otros, términos que indicaban la desconfianza que existía en el escenario. Algunos directores llamaban "entrenados profesionales" a personas que habían participado en otros programas de entrenamiento. Algunos entrenados, por su parte, denominaban a los directores del programa "rufianes de la pobreza", frase que sugería que vivían a costa de las necesidades de otras personas.

Un vocabulario puede poseer incorporados ciertos supuestos. En las instituciones para los denominados "retardados mentales", por ejemplo, a las actividades sociales se las llama "terapia" y "programación"; "entrenamiento motivacional" y "terapia recreacional" son nombres para las caminatas, la pintura y actividades similares (Taylor y Bogdan, 1980).

Algunos observadores son incapaces de deslizarse por entre la jerga y los vocabularios profesionales. Aceptan sin crítica los supuestos que están detrás de las categorías de la profesión. Términos como "esquizoide", "paranoide" y "psicótico" poseen pocos significados concretos, y se basan más en ideologías psiquiátricas que el "conocimiento científico" (Szasz, 1970). De modo análogo, el vocabulario que se usa en muchos escenarios educacionales refleja tendencias de clase y raciales (Cicourel y Kitsuse. 1963). A los niños de clase baja que no aprenden a leer o son destructivos se los rotula como "retardados educables", "carenciados culturales" y "emocionalmente perturbados", mientras que si niños de clase media presentan las mismas conductas probablemente se considere que padecen "incapacidad para el aprendizaje" o "disfunción cerebral mínima".

En algunos escenarios, las personas utilizan vocabularios especiales para trazar líneas de acción. Denominar a un individuo "retardado profundo" o "discapacitado severo" puede servir para mantener a esa persona internada en una institución. A un niño al que se le llama al "perturbado emocional" se lo puede expulsar del colegio.

Es preciso aprender a examinar los vocabularios en función de los su puestos y propósitos de los usuarios, y no como una caracterización objetiva de las personas u objetos de referencia. Esto se aplica también a las palabras bien definidas. Da una persona descripta como "no ambulatoria" podría pensarse que es absolutamente incapaz de caminar. Pero en clínicas e instituciones con poco personal el término podría designar a personas que caminan si tienen un mínimo de ayuda.

El sentido y el significado de los símbolos verbales y no verbales de la gente sólo puede determinarse en el contexto de lo que realmente hacen y después de un extenso periodo. Existe el peligro de asignar significados que no están en la mente de las personas. Polsky (1969, págs. 123-124) previene contra la actitud de dar por sentado que el vocabulario de una persona refleja sentimientos profundos:

Por ejemplo, he visto aducir seriamente que los adictos a la heroína deben de sentirse inconscientemente culpables a propósito de su hábito porque denominan a la droga con términos tales como "basura" y sinónimos. En realidad, el empleo de tales términos por un adicto a la heroína no indica nada acerca de su sentimiento de culpa o de la ausencia de tal sentimiento, sino simplemente que se está sirviendo de nombres de la droga tradicionales en su grupo.

Aunque las palabras que emplean las personas ayudan a comprender los significados que asigna a las cosas, es ingenuo suponer que los laberintos de un escenario social pueden ser revelados por el simple vocabulario.

NOTAS DE CAMPO

Como método de investigación analítico, *la observación participante depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas.* Se deben tomar notas después de cada observación y también después de contactos más ocasionales con los informantes, como por ejemplo encuentros casuales y conversaciones telefónicas. Tal como ya se ha señalado, también deben tomarse notas durante la etapa previa al trabajo de campo.

Puesto que las notas proporcionan los datos que son la materia prima de la observación participante, hay que esforzarse por redactar las más completas y amplias notas de campo que sea posible. Esto exige una enorme disciplina, si no compulsividad. No es poco común que los observadores pasen de cuatro a seis horas de redacción de notas por cada hora de observación. Aquellos que se deciden por los métodos cualitativos porque parecen mas fáciles de aplicar que la estadística tendrán un despertar abrupto. Quienquiera que haya realizado un estudio con observación participante sabe que la redacción de notas de campo puede ser un trabajo muy penoso.

Muchos observadores participantes tratan de cortar por atajos, escribiendo resúmenes bosquejados, omitiendo detalles o posponiendo el registro. "No ocurrió mucho" es tina racionalización común. Pero la estructura mental del observador debe-ser tal que todo lo que ocurra en el campo constituya una fuente de datos importante. Uno no sabe lo que es importante hasta no haber estado en el escenario durante cierto tiempo. Incluso la trivial puede llevar a comprender las perspectivas de las personas cuando se la ubica en su contexto al cabo de cierto tiempo. Es una experiencia común en la observación participante el volver atrás en busca de las notas iniciales cuando se empiezan a analizar los datos, para hallar algo que se recuerda vagamente que fue dicho o hecho, y se encuentra que nunca se escribió nada al respecto. Desde luego, a medida que uno conoce el escenario y a las personas y enfoca los intereses de su investigación, puede ser mas selectivo en lo que registra. Nosotros hemos hallado que en las ultimas etapas del trabajo de campo podernos dedicar a la redacción de notas la mitad del tiempo que el mismo trabajo nos tomaba al principio.

Hay que tratar de encontrar un mentor o colega que lea nuestras notas de campo. Este es probablemente el mejor modo de motivarse para tomar notas sesión tras sesión durante cierto lapso. En virtud de su distancia respecto de la dinámica del escenario, los lectores pueden también señalar temas emergentes que escapan al observador.

Las notas de campo deben incluir descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, tanto como las acciones, sentimientos, intuiciones o hipótesis de trabajo del observador. La secuencia y duración de los acontecimientos y conversaciones se registra con la mayor precisión posible. La estructura del escenario se describe detalladamente. En resumen, las notas de campo procuran registrar en el papel todo lo que se puede recordar sobre la observación. Una buena regla establece que *si no está escrito, no sucedió nunca.*

SUGERENCIAS PARA RECORDAR PALABRAS Y ACCIONES

Los observadores participantes deben *esforzarse por* lograr un nivel de concentración suficiente para recordar la mayor parte de lo que ven, oyen, sienten, huelen y piensan mientras están en el campo (también pueden "trampear" empleando dispositivos mecánicos para el registro, pagando un precio en términos de *rapport,* como veremos más adelante). Aunque el recuerdo preciso parezca una tarea difícil si no imposible, la mayor parte de los observadores queda sorprendida por la exactitud con que logran retener los detalles mediante el entrenamiento, la experiencia y la concentración. Algunos observadores emplean la analogía de la llave de luz para describir la capacidad que han desarrollado para recordar cosas; pueden "encender" la concentración necesaria para observar y recordar. Esta analogía es buena, aunque más no fuera porque da el tono para la meta de las habilidades para la observación.

La cantidad de cosas que se pueden recordar y las técnicas que permiten hacerlo varían de acuerdo con las personas de que se trata. Nosotros hemos hallado que las técnicas siguientes son útiles para recordar detalles en tina amplia gama de escenarios.

1. *Prestar atención.* La razón por la cual la mayor parte de las personas no recuerda cosas en la vida cotidiana reside en que, para empezar, nunca las advierten. Tal como lo señala Spradley (1980), los observadores participantes deben superar años de desatención selectiva. Observar, escuchar, concentrarse. Es característico que se le atribuya al yogui Berra el haber dicho "se puede ver mucho con sólo mirar".

2. *Cambiar la lente del objetivo: pasar de una de "visión amplia"* a *otra de "ángulo pequeño".* En los lugres ajetreados los observadores quedan en general abrumados por la cantidad de conversaciones y actividades que tienen lugar al mismo tiempo. No digamos ya recordar: es imposible concentrarse en todo lo que ocurre. Una técnica para recordar especialmente eficaz, que puede perfeccionarse con la práctica, consiste en enfocar a una persona, interacción o actividad específicas, mientras mentalmente se bloquean todas las otras.

En el estudio institucional, en una gran sala de estar podría haber al mismo tiempo unos 70 residentes y de 1 a 10 empleados. La cantidad de actividades que tenían lugar simultáneamente parecía infinita: varios internados balanceándose en bancos, uno sacándose la ropa, otro orinando en el suelo, dos limpiando heces y orina con balde y trapo de piso, unos cuantos viendo televisión, tres acostados en el suelo, varios paseándose de aquí para allá, dos abrazándose, dos en camisas de fuerza, un empleado reprendiendo a un internado, otros dos empleados leyendo el diario, otro empleado preparándose para distribuir tranquilizantes y drogas de control, etcétera, etcétera. Cuando entró por primera vez en la sala, el observador trató de abarcar un cuadro en ángulo amplio durante unos minutos, advirtiendo las diversas actividades que tenían lugar. Pero a continuación cambió el foco, concentrándose en una actividad única, en una esquina de la sala, ignorando todo lo demás. Eligiendo una actividad específica por vez, posteriormente pudo reconstruir mucho de lo que habla ocurrido en ese momento.

3. Busque "palabras claves" en las observaciones de la gente. Aunque sus notas deben ser tan precisas como resulte posible, no es necesario recordar cada una de las palabras que se pronuncian. No obstante uno puede concentrarse y retener de memoria palabras o frases claves de cada conversación que le permitirán recordar el *significado* de las observaciones. Y son significados lo que nos interesa.

Ciertas palabras y frases se destacan en nuestra mente. Es un estudio sobre la unidad neonatal de un hospital (Bogdan y otros, 1982) los médicos y enfermeras utilizaban términos especiales fáciles de recordar para referirse a los niños: por ejemplo, "comedores" y "crece dores", "no viables" y "crónicos". Otras palabras o frases, mas familiares (como "bebé muy enfermo" y "buen bebé"), aunque menos sorprendentes, eran fácilmente recordables después de que los investigadores sintonizaban el modo en que el personal médico definía a los niños.

4. Concentrarse en las observaciones primera y última de cada converci6n. Las conversaciones siguen por lo general una secuencia ordenada. Una cierta pregunta suscita una cierta respuesta; una observación provoca otra; un tema conduce a otro relacionado. Si podemos recordar cómo comenzó una conversación, con frecuencia podremos retenerla completa hasta el final. Incluso cuando las conversaciones no siguen una secuencia lógica u ordenada, las observaciones que surgen de la nada no deben ser difíciles de recordar. La *sustancia* de largos monólogos, que por lo general confunden al observador novato, es recuperable.

5. Reproduzca mentalmente las observaciones y escenas. Después de haber visto u oído algo, repítalo en su mente. Trate de visualizar la escena u observación. También es una buena idea hacer una pausa, dejar de hablar y observar durante unos instantes en el curso de una sesión, para reproducir mentalmente lo que ya ha sucedido.

6. Abandone el escenario en cuanto haya observado todo lo que esté en condiciones de recordar Aunque ya lo liemos dicho, no es superfluo repetirlo. En un nuevo escenario es probable que no se pase observando mas de una hora, a menos que suceda algo importante

A medida que se conoce un escenario y se aprende a recordar cosas, se puede pasar más tiempo en el campo.

7. Tome sus notas tan pronto como le resulte posible, después de la observación Cuanto más tiempo transcurra entre la observación y el registro de los datos, más seré lo que se olvide. Trate de programar sus observaciones de modo que le dejen tiempo y energía para redactar sus notas.

8. *Dibuje un diagrama del escenario y trace sus movimientos en él.* En cierto sentido, camine a través de su experiencia. Hacer esto constituye una ayuda valiosa para recordar acontecimientos y personas. Del mismo modo, también puede ser útil un diagrama de los lugares en que cada cual estaba sentado. Este diagrama ayudará a recordar quién hizo cada cosa y a las personas menos conspicuas.

9. Después de haber dibujado un diagrama y trazado nuestros movimientos, bosquejemos los acontecimientos y conversaciones específicos que tuvieron lugar en cada punto antes de que tomáramos nuestras notas de campo. El bosquejo nos ayudará a recordar detalles adicionales y a aproximar la secuencia en la que ocurrieron los acontecimientos. Ese boceto no tiene que ser demasiado elaborado; sólo necesita incluir palabras, escenas y acontecimientos claves que se destaquen en nuestra mente, las observaciones primera y última de las conversaciones, y otros ayudamemorias. La precisión y claridad que de esta manera se añade a las notas justifica el tiempo que se pierda en trazar el bosquejo.

10. *Si hay un retraso entre el momento de la observación y el registro de las notas de campo, grabe un resumen o bosquejo de la observación.* Uno de los sitios que hemos estudiado estaba situado a una hora de viaje en automóvil. El observador grababa un resumen detallado de la observación de regreso al hogar, dejando que las conversaciones y acontecimientos fluyeran libremente en su mente. Después de haber llegado a su casa, transcribía el resumen, organizando los acontecimientos según la secuencia la que habían ocurrido. A partir de ese resumen redactaba un relato detallado de los acontecimientos del día. En los lapsos entre observaciones en su estudio sobre el sexo impersonal en las salas públicas de reposo, Humphreys (1975) ocasionalmente se dirigía a su automóvil parra dejar grabado lo que acababa de observar.

11. *Después de haber tomado sus notas de campo, recoja los fragmentos de datos perdidos.* Los observadores con frecuencia recuerdan cosas, días o incluso semanas después de haberlas observado. A veces los acontecimientos y

conversaciones se recuerdan después de la observación siguiente. Estos fragmentos de datos deben ser incorporados a las notas de campo.

GRABACION Y TOMA DE NOTAS EN EL CAMPO

Aunque la mayoría de los observadores participantes encuentran en su memoria para registrar los datos, algunos investigadores toman notas en el campo o emplea dispositivos mecánicos para recolección de datos. Por cierto, hay un número creciente de estudios cualitativos en los cuales los investigadores emplearon grabadores, cámaras de video y maquinas fotográficas para tomas a intervalos regulares (Dabbs. l982;Whyte, 1980).

Los observadores participantes parecen divididos en cuanto a la conveniencia e inconveniencia de tomar notas y emplear dispositivos mecánicos en el campo. Algunos observadores entienden que los dispositivos de registro intrusivo atraen innecesariamente la atención del observadora e interrumpen el flujo natural de los acontecimientos y conversaciones en el escenario.

Douglas (1976, pag. 53) escribe: "...todas las razones llevan a creer que los dispositivos de registros intrusivos tienen efectos fundamentales en la determinación de lo que los actores piensan y sienten sobre el investigador (principalmente, los vuelven terriblemente suspicaces y los ponen en guardia) y sobre lo que hacen en su presencia". Otros investigadores, especialmente los identificados con la etnometodologia lingüística y la sociología formal, ponen en cuestión que el observador pueda recordar con precisión y registrar subsecuentemente los detalles importantes de lo que ha ocurrido en el escenario (Schwartz y Jacobs. 1979).

Nuestra Opinión es que los llevan a creer que los investigadores deben abstenerse de grabar y tomar notas de campo por lo menos hasta que hayan desarrollado una idea del escenario y puedan entender los efectos del registro sobre los informantes. En nuestra experiencia, los dispositivos mecánicos para el registro tienen un efecto enojoso para las personas. Uno de los autores de este libro empleó un grabador durante la primera entrevista con la madre de un niño pequeño en su hogar. En el "calentamiento" previo a la entrevista, el investigador mencioné casualmente que antes había vivido en ese vecindario y le preguntó a la mujer si le gustaba el lugar. Ella empezó a quejarse sobre los muchos negros que se habían mudado a la zona, y sobre el hecho de que hubieran "tomado posesión" de los parques y lugares de juego. A continuación vino la entrevista, que incluía preguntas sobre lo que le gustaba y disgustaba en el vecindario. Cuando el investigador hizo las preguntas con el grabador en funcionamiento, la madre dio respuestas suaves a interrogantes sobre aquel tema y sobre los cambios que habían ocurrido desde que ella vivía allí. Nunca mencionó la raza. Después de que la entrevista se completó y de que el grabador se detuviera, el entrevistador suscitó de nuevo una conversación acerca de la misma cuestión y la madre volvió a quejarse por la cantidad de negros que se habían mudado. Conclusión: nadie, o por lo menos muy pocas personas, quieren ser racistas registrados. En otras palabras, es ingenuo suponer que un individuo nos revelará inmediatamente sus conductas y pensamientos privados mientras está siendo filmado o grabado.

Hay situaciones y escenarios en los obtener buenos resultados empleando el registro sin alterar dramáticamente que los observadores pueden dispositivos mecánicos para la investigación. El excelente de Whyte (1980) una cámara puede lugares públicos. Del mismo modo, ha habido películas documentales perspicaces de Frederick Wiseman y otros, filmadas por un camarógrafo que de personas y captó una dimensión considerable de sus vidas privadas, aunque uno queda preguntándose hasta que punto la gente representó papeles ante las cámaras. En nuestras entrevistas hemos hallado que después de cierto lapso, la gente parece olvidar al grabador y habla con relativa libertad mientras se esta grabando.

Es también cierto que hay algunas pautas sociales que no pueden ser estudiadas ni analizadas sin dispositivos de registros auditivos o visuales. Así, es improbable que los observadores recuerden, e incluso que adviertan, todos los menudos detalles de las pautas interaccionales y de las conversaciones, necesarios para el análisis etnometodológico y otras líneas de indagación.

En un estudio sobre pautas de interacción de los niños y la socialización de pares, Lothar Krappmann y Hans Oswald, de Instituto Max Planck de la Universidad Libre de Berlín, utilizaron dos observad do notas detalladas y una cámara de video al mismo salones de clase.

En la mayor parte de los estudios interaccionistas simbólicos los investigadores no necesitan confiar en dispositivos mecánicos de registros para recoger datos importantes. Mediante el entrenamiento y la experiencia, el investigador asimila *recuerdos suficientes* de acontecimientos y conversaciones, necesarios para comprender los significados, perspectivas y definiciones de la gente. De hecho, la precisión que el observador experimentado en este nivel de análisis pueda ganar mediante el uso de un grabador es probablemente ilusoria.

Hay unos pocos casos en los que es aconsejable tomar notas campo. Más que la grabación, la toma de notas recuerda a te que está bajo una vigilancia constante y la aleja de áreas cuales el observador está interesado. Como ya lo hemos señalado, en muchas situaciones el observador desea distraer la atención. Uno de los pocos casos en que se puede tomar notas de modo no intrusivo se da cuando otras personas también están notas, en un aula o un encuentro formal. Incluso en tales ocasiones, el investigador debe ser discreto.

Algunos observadores se dirigen a algún lugar con privacidad, como por ejemplo un baño, para anotar palabras y frases claves que más tarde los ayudarán a recordar acontecimientos producidos durante una sesión de observación prolongada. Se

puede utilizar una libreta o anotador pequeños, que caben en un bolsillo sin hacerse notar. Tanto mejor si esto nos ayuda a recordar cosas y se puede hacer secretamente.

LA FORMA DE LAS NOTAS

Cada cual desarrolla *su* propio modo de redactar las notas de campo. Aunque la forma varía de observador a observador, las notas siempre deben permitir la recuperación fácil de los datos y codificar (y fragmentar) los temas. Las siguientes son algunas guías que nosotros tratamos de seguir.

1. *comenzar cada conjunto de notas con una carátula titulada.*

Esa carátula debe incluir la fecha, el momento y el lugar de la observación, y el día y el momento en que se realizó el registro por escrito. Algunos observadores titulan cada conjunto de notas con una frase que les recuerda el contenido cuando recurren al material para controlar algo.

2. *Incluya el diagrama del* Trace sus propios desplazamientos e indique en qué página de las notas se describe cada movimiento. Esto servirá como referencia cómoda cuando se deseen controlar acontecimientos específicos. A aquellos que tienen la fortuna de contar que lee sus notas, el diagrama les permite proporcionar al lector un punto de referencia útil.

3. *Deje márgenes suficientemente amplios para comentarios suyos* y *de otras personas.* Los márgenes amplios también permiten añadir puntos olvidados en un momento posterior al de la redacción, y codificar las notas en la etapa de análisis de la investigación.

4. *Utilice con frecuencia el punto y aparte.* Tal como se señala en el capítulo sobre análisis de los datos, el mejor modo de realizar este análisis consiste en cortar literalmente las notas y agrupar los fragmentos por temas. La tarea de codificar y recortar las notas será más fácil si se han iniciado párrafos nuevos para cada acontecimiento, pensamiento o tema.

5. *Emplee comillas para registrar observaciones tanto como le resulte posible.* No es necesario incluir reproducciones literales e intactas de lo que se ha dicho. Lo importante es aprehender el significado y la expresión aproximada del comentario. Si no recuerda la expresión exacta, parafrasee: "John dijo algo así como "Me voy a casa". Bill estuvo de acuerdo y John salió". Strauss y otros (1964) sugieren que el investigador emplee comillas dobles para diferenciar el recuerdo exacto, comillas simples rara indicar una menor precisión en la expresión, y omitir las comillas para indicar un recuerdo razonablemente aproximado.

6. *Use seudónimos para los nombres de personas y lugares.* No son pocos los observadores participantes lo que podría ocurrir si sus datos cayera (Humphreys, 1975; Johnson, 1975; Van Manen, 1982, 1983). Entre todo que podemos ver u oír, uno nunca sabe que es lo puede resultar comprometido para las personas que esta estudiando si alguna otra persona lo conoce. Tampoco sabemos si entre los lectores de nuestras notas no habrá algunos que tengan relaciones con las personas descriptas en ellas. Nada se pierde utilizando seudónimos para lugares y personas.

7. *Las notas deben conservarse por lo menos triplicadas.* Manténgase un juego al alcance de la mano, guárdese otro a buen recaudo y utilícese el tercero para eventuales lectores. Al comenzar a analizar los datos, se necesitarán una o mas copias y adicionales para codificar y cortar los fragmentos.

COMENTARIOS DEL OBSERVADOR

Las notas de campo no deben incluir sólo descripciones de lo que ocurre en un escenario, sino también un registro de los sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconceptos del investigador y áreas futuras de indagación. Estos comentarios deben distinguirse claramente de los datos descriptivos mediante el empleo de paréntesis y las iniciales "C.O." ("comentarios del observador").

A los entrenados en la observación "objetiva" puede les difícil aceptar los sentimientos e interpretaciones del observador como una fuente importante de comprensión. Pero como participante en el escenario y como miembro de la sociedad y la cultura globales, es probable que el investigador sentimientos y perspectivas con las personas de cierto, los observadores participantes deben aprender a identificarse con los informantes, a tener vicariamente sus experiencias y a compartir sus sufrimientos goces. Distanciarse de los sentimientos subjetivos equivale a negarse a asumir el rol de la otra persona y a ver las cosas desde su punto de vista (Blumer, 1969).

Lo que nosotros sentimos *puede ser* lo que los informantes sienten o tal vez sintieron en el pasado. Debemos usar nuestros propios sentimientos, creencias, preconceptos y supuestos para desarrollar comprensiones *potenciales* de las perspectivas de los otros. Al registrar estas definiciones subjetivas como "comentarios del observador", identificamos áreas para investigaciones y análisis futuros. Los comentarios siguientes están extraídos de las notas de campo del estudio sobre la institución estadual:

(C.O. Me sentí totalmente aburrido y deprimido en la sala esta noche. Me pregunto si esto tiene algo que ver con el hecho de que ahora hay dos empleados trabajando solamente. Con sólo dos empleados hay menos diversiones y menos bromas. Tal vez esta sea la razón por la cual los empleados siempre se quejan de ser pocos e insuficientes. Después de todo,

nunca hay aquí más trabajo que el que puede ocupar el tiempo de dos empleados, de modo que lo que los molesta no es el hecho de no alcanzar a realizar su trabajo.)

(C.O. Aunque no lo demuestro, me pongo tenso cuando los internados se me aproximan sucios de comida o excrementos. Tal vez los empleados sientan lo mismo y por eso con frecuencia los traten como a leprosos.)

En el fragmento siguiente, tomado del estudio sobre el entre entrenamiento para el trabajo, el observador refleja uno de sus primeros contactos con un aprendiz después de haber pasado las etapas iniciales de la investigación con los miembros de la dirección.

Me acerqué a dos aprendices que estaban trabajando en el montaje de la radio. El varón me miró. "Hola", dije. El contestó "Hola" y continuó con lo que estaba haciendo. Pregunté: "¿Hicieron eso (la radio) desde el principio?" (C.O. Después de haber dicho esto pensé que era algo estúpido o quid muy revelador. Repensando la pregunta la encontré tal vez subestimadora. Preguntar silo habían hecho todo desde el principio podía suponer que yo pensaba que les faltaba la capacidad necesaria. El no reaccionó como si así fuera, pero es posible que eso se pensara realmente en el centro sobre el desocupado "resistente". Hacer las cosas bien no es lo normal sino que sorprende. Tal vez en lugar de esperar que produzcan y de tratarlos como si fueran a producir, se los trata come si el trabajar bien fuera un evento especial.)

El observador obtuvo así una comprensión del modo posible en que miembros de la dirección definían a los aprendices. reflejando su propio comentario.

En los "comentarios del observador", el observador participante también registra ideas e interpretaciones emergentes. Estos comentarios proporcionar un registro corriente de los intentos del observador por entender el escenario y se convierten en extremadamente valiosos durante la fase de análisis de la investigación. El comentario siguiente está tomado de las notas de campo de la investigación institucional.

(C.O. Muchos internados de esta sala recogen y atesoran cosas aparentemente insignificantes. Esto es análogo a lo que Goffman escribe sobre instituciones de este tipo. Tengo que comenzar estudiando esto.)

DESCRIPCIONES DE ESCENARIOS Y ACTIVIDADES

En las notas de campo debe describirse el escenario de la investigación y las actividades de las personas. Al redactar las notas, hay que esforzarse por describir el escenario y las actividades con detalles suficientes como para dar forma a tina imagen mental del lugar y de lo que en él ocurre. Algunos investigadores escriben sus notas de campo bajo la forma de narraciones eventuales de lo que una cámara captaría en una película.

A1 tomar notas de campo, se debe tener términos descriptivos y no evaluativos. Por ejemplo no se describirá una habitación simplemente como "depresiva"; antes bien, se escribirá algo parecido a lo siguiente: "La habitación era relativamente oscura, con polvos y telarañas en las esquinas y en los marcos de las ventanas, y pintura descaradas en las paredes". De modo análogo, no diríamos que las personas estaban en una sesión de "terapia ocupacional"; registraríamos las actividades en términos descriptivos: "Las tres mujeres estaban sentadas a la mesa. Una estaba esterillando una silla, mientras las otras dos pintaban con lápices en libros para colorear. El miembro del personal a cargo de la sesión se refirió a estas actividades como 'terapia ocupacional"'.

Las sensaciones, evaluaciones e interpretaciones del investigador deben ser incluidas en los "comentarios del observador". Al hacerlo así, podrá identificar áreas posibles de investigación o análisis sin presuponer que todos verán las cosas exactamente corno él. El extracto siguiente proviene de las notas del estudio institucional.

Cuando entré en el dormitorio más pequeño, un fuerte olor de excrementos y orina mezclado con el de antiséptico impregnaba el aire. (C.O. El olor me pareció repulsivo, al punto de que quería irme de inmediato. Pero los empleados no perecen notar ese olor. Algunos pretenden haberse acostumbrado a él. Otros nunca lo mencionan. Me pregunto si esto refleja una diferencia entre yo y ellos, o si refleja el hecho de que, comparado con ellos, yo soy un recién llegado a la sala.)

Una descripción detallada del escenario y de la posición de las personas en su seno proporciona importantes aprehensiones sobre la naturaleza de las actividades de los participantes. sus pautas de interacción, sus perspectivas y modos de presentarse ante los otros. En muchas instituciones totales, las regiones frontales o de fachada (las áreas visibles a los ajenos) están preparadas para presentar tina apariencia de refugios benignos, idílicos, en los que los internados reciben un cuidado y tratamiento adecuados (Goffman. 1961; Taylor, 1977; Taylor y Bogdan, 1980). Así los terrenos de la mayoría de las instituciones están llenos de grandes árboles, son minuciosamente cuidados por jardineros y poseen edificios imponentes. Las oficinas de la administración estarán con toda probabilidad en una estructura colonial o victoriana, con revestimientos de madera y pisos cuidadosamente lustrados. Las instituciones cuentan a veces con salas especiales

destinadas a recibir las visitas familiares. Tal como lo señala Goffman (1961), el mobiliario y la decoración de estas salas se aproxima mucho más a las normas exteriores que a los lugares donde residen realmente los internados.

En dramático contraste con esas regiones frontales. las regiones institucionales traseras en las que viven los residentes están destinadas a facilitar el control por parte del personal y al mantenimiento eficiente del orden y la limpieza de las salas (Taylor. 1977). Los siguientes son rasgos comunes en las salas institucionales:

Puertas y áreas cerradas dentro de la sala.
Aparatos de televisión y reproductores estereofónicos ubicados altos en las paredes y fuera del alcance de los residentes.
Muebles fuertes, indestructibles.
Alambre tejido en las ventanas.
Llaves de luz y controles de temperatura inaccesibles para los residentes.
Baños sin papel higiénico, jabón, toallas ni espejos.
Ropas y objetos personales guardados en habitaciones cerradas.
Oficinas para el personal y "estaciones de atención" ubicadas de modo tal que permiten un máximo de vigilancia del personal sobre los residentes.
Escasos muebles y elementos de decoración (cuadros, cortinas).

No todos los aspectos de un escenario serán significativos. Pero se debe advertir y preguntar el significado de todo lo que se observe.

Aunque en las notas de campo sólo se necesita describir una vez cada escenario, es preciso estar sintonizado con los cambios que se produzcan. Estos cambios pueden reflejar modificaciones en el modo en que las personas se ven a sí mismas o a otras. Por ejemplo, un cambio en la distribución de los comensales en un comedor para maestros puede reflejar un cambio en las relaciones sociales de la escuela.

DESCRIPCIONES DE PERSONAS

Del mismo modo que los escenarios y las actividades, *las personas deben ser cuidadosamente descriptas en las notas.* Cada persona transmite cosas importantes sobre sí misma y asume supuestos respecto de otros sobre la base del modo de vestir, de llevar el cabello, de las joyas que se usen, de los accesorios, del comportamiento y del aspecto general. Goffman (1959, 1963, 1971) utiliza la expresión "manejo de la impresión" para designar el modo en que las personas tratan de influir activamente sobre lo que los otros piensan acerca de ellas, a través de sus aspectos y acciones.

Debemos percibir esos rasgos de la gente que proporcionan comprensión sobre cómo ella se ve a sí misma y quiere ser vista por los otros. ¿Qué tipo de ropa usa? ¿Formal o informal? ¿Los hombres llevan el pelo largo y tienen barba o están rapados? ¿En que estado tienen los dientes, y qué podría deducirse de él sobre los individuos? ¿Cómo caminan?[3] ¿Qué clase de anteojos usan? ¿Llevan joyas? ¿Usan cartera las mujeres? ¿Y los hombres? Estas y otras características deben ser registradas en las notas de campo.

Las personas, lo mismo que los escenarios, deben ser descriptas en términos concretos y no evaluativos. Palabras tales como "tímido", "ostentoso" , "agresivo" son interpretativas y no descriptivas. Nuestras propias impresiones y supuestos sobre las personas basados en su aspecto encuentran su lugar propio en los "comentarios del observador . El fragmento siguiente proviene de las notas de campo del estudio sobre los vendedores puerta a puerta.

La puerta que daba al corredor se abrió y un hombre, después de detenerse un instante, entró en puntas de pie. (CO. Pareció sorprendido cuando abrió la puerta, como si no esperara ver a toda la gente. Su manera de entrar en puntas de pie parecía un intento de no hacer demasiado ruido. Su actitud era del tipo "Soy imponente".) Medía aproximadamente un metro con setenta centímetros y estaba muy tostado por el sol. (C.O. Parecía un tostado debido al trabajo al aire libre.) Su piel era coriácea. El pelo negro peinado hacia atrás presentaba algunas estrías grises y entradas en la frente. Podría tener irnos cuarenta y cinco años. Era delgado. Su ropa estaba limpia y bien planchada y le caía bien. De su cinturón, a la espalda, colgaba un llavero con un manojo de llaves. Vestía pantalones rectos de franela marrón oscuro, con un cinturón elástico color canela claro cuya hebilla estaba sobre la cadera. Llevaba una camisa deportiva de color marrón oscuro, a cuadros, con un botón abajo. Sus zapatos estaban bien lustrados y usaba anteojos con montura negra.

En muchos escenarios, especialmente en las organizaciones, la ropa y el aspecto exterior diferencia a las personas según su posición y status. A veces los signos de status son obvios; por ejemplo, algunas personas llevan ropa de trabajo o uniformes, mientras que otras visten trajes o sacos y corbatas: las gorras y las tarjetas con el nombre también pueden indicar el status de una persona. En otros escenarios los signos que revelan status son sutiles y serán descubiertos por el observador sólo después de cierto lapso pasado en el campo. Un observador notó que las mujeres empleadas en una organización llevaban sus carteras con ellas a cualquier lugar al que fueran. Le tomó cierto tiempo comprender que esas mujeres ocupaban posiciones subordinadas y no contaban con armarios personales para guardar sus cosas. En muchas instituciones

totales, miembros del personal llevan pesados llaveros colgando de sus cinturones. No es poco frecuente observar que los residentes imiten al personal llevando llaves ensartadas en una cuerda que cuelga del cinturón.

REGISTRO DE DETALLES ACCESORIOS DEL DIALOGO

Los gestos, las comunicaciones no verbales, el tono de la voz y la velocidad del discurso de las personas ayudan a interpretar el significado de sus palabras. Todos podemos recordar casos en que alguien dijo "no" de modo tal que quería decir "sí". Estos detalles accesorios del diálogo son importantes para comprender la interacción y deben ser incluidos en las notas de c'ampo. Los siguientes fragmentos presentan ejemplos del tipo de gestos que deben quedar registrados en las notas.

> Joe se aflojé la corbata y dijo "..."
> A medida que Peter hablaba fue levantando cada vez más el tono de voz y comenzó a apuntarle a Paul con el dedo. Paul dio un paso atrás y enrojeció.
> Bill puso los ojos en blanco cuando Mike pasaba. (CO. Lo interpreto como un gesto ridiculizante.)

Se deben tratar también de aprehender ritmos y pautas de elocución cuando pueden ser significativos, es decir, cuando expresan algo importante sobre la persona o sobre el modo en que es probable que los otros la perciban.

REGISTRO DE LAS PROPIAS OBSERVACIONES Y ACCIONES

Los observadores participantes deben registrar su propia conducta en el campo. Las palabras y acciones de las personas sólo pueden ser comprendidas si se las examina en el contexto en que fueron pronunciadas o realizadas. Nosotros, como observadores participantes, formamos parte del contexto. Por ejemplo, se podrá descubrir que comentarios realizados en respuesta a una pregunta deben interpretarse de modo diferente que las observaciones espontáneas, y ciertas observaciones carecen de sentido cuando se las considera independientemente de las preguntas que las con suscitaron. Además, registrar y analizar las propias acciones ayuda a pasar revistas a las tácticas de campo o a desarrollar otras nuevas.

REGISTRO DE LO QUE NO SE COMPRENDE

Los observadores participantes con frecuencia oyen conversaciones que no comprenden por completo. Puesto que tales comentarios son difíciles de recordar con precisión, aparece la tendencia a omitirlos en las notas. Sin embargo, *incluso los comentarios más incomprensibles pueden adquirir su sentido cuando se los considera a la luz de conversaciones o acontecimientos ulteriores.* En el estudio institucional, el personal hacía frecuente referencia al "agujero del tarugo" (en inglés *bung hole,* que a veces sonaba parecido a *bungle).* Aunque observador incluyó esas referencias en sus notas de campo. Solo mas tarde se entero de que "más tarde se enteró de que "agujerear con en el tarugo" significaba en el lenguaje de la institución un coito anal.
Hay también comentarios que el observador oye casualmente y que parecen inadecuados o fuera de contexto. Tales datos deben ser registrados como son. No hay que tratar de reconstruir lo que se ha oído para que se lea mejor.

LOS LÍMITES DE UN ESTUDIO

Tal como se ha señalado en el capítulo anterior, en la observación participante y en otras investigaciones cualitativas el diseño de la investigación es flexible. Es decir que los investigadores cualitativos por lo general comienzan con modestia; entran en el campo, entienden un escenario único y después deciden sobre los otros escenarios que habrán de estudiar.

Antes o después, es necesario trazar ciertos límites a la investigación en términos de número y tipos de escenarios estudiados. La selección de escenarios o informantes adicionales dependerá de lo que se haya aprendido y de los intereses de la investigación. Así, en el estudio institucional el investigador podría haber seguido un gran número de líneas diferentes de investigación, desde los programas de entrenamiento para el personal hasta otros tipos de organizaciones. Puesto que había desarrollado un fuerte interés sustancial en las instituciones totales y en el significado social del retardo mental, continué con el estudió del personal de atención y los funcionarios de otras instituciones, además de entrevistar a personas rotuladas como retardados metales.

Es difícil más personas y cabo estudios. Siempre quedan mas personas y lugares por estudiar. Sin embargo, se han llevado a cabo estudios excelentes basado en un escenario único, sea un salón de clases, una sala de hospital o una esquina. Lo importante es que, con independencia de la cantidad de escenarios que se estudien, se llegue a la comprensión de algo que antes no se comprendía. Muchos observadores prefieren hacer una pausa después del trabajo de campo y de haber pasado cierto tiempo en un escenario. Esto permite aclarar las ideas, y revisar y analizar los datos, establecer prioridades, desarrollar tácticas y estrategias de campo, y decidir si se pasa a otras áreas o escenarios. Una tregua en la observación intensiva que la investigación requiere también proporciona descanso y la resistencia necesaria para continuar el estudio.

RETIRADA DEL CAMPO

Los observadores participantes casi nunca llegan a un punto en que sienten que han completado sus estudios. Siempre queda una persona más por entrevistar, una hebra suelta por atar, un área mas por abordar. Pero la mayor parte de los investigadores llegan a una etapa en que las muchas horas pasadas en el campo les procuran resultados decrecientes. Glaser y Strauss (1967) emplean la expresión *saturación teórica* para referirse a ese punto de la investigación de campo en el que los datos comienzan a ser repetitivos y no se logran aprehensiones nuevas importantes. Ese es el momento de dejar el campo.

Los estudios de campo en cualquier parte duran de unos pocos meses a un año bien cumplido. El estudio sobre los vendedores puerta a puerta se extendió solamente por tres semanas. No obstante, el observador trabajó diariamente y se centro en un aspecto estrecho del programa de entrenamiento en venta. En el estudio institucional, el observador realizo visitas semanales o quincenales a una única sala durante un año. En los últimos años dos meses aprendió relativamente pocas cosas nuevas sobre el personal de atención y la vida institucional aunque pudo redondear su compresión del escenario y confirmar muchas intuiciones, conjeturas e hipótesis de trabajo. Después de completar su investigación en esa institución, el observador paso los dos años siguientes centrado en otras instituciones, y por cierto continua estudiando instituciones hasta el día de hoy.

En la mayor parte de los casos los investigadores pasan por lo menos varios meses en un escenario, con independencia de la frecuencia de sus visitas. Es común que desarrollen una comprensión más profunda del escenario y que rechacen o revisen hipótesis de trabajo después de unos cuantos meses iniciales. Con frecuencia no se tropieza con alguna intelección que lo enlaza todo hasta después de pasar un periodo prolongado en el campo. A veces sólo se necesitan unos instantes para que los informantes bajen la guardia ante el observador.

Dejar el campo puede ser un momento personalmente difícil para los observadores participantes (Shaffir y otros, 1980; Snow, l980). Significa romper apegos y a veces incluso ofender a quienes se ha estudiado, que quedan con la sensación de haber sitio usados y traicionados. Quizás por esta razón muchos observadores terminan quedándose en el campo mas de lo que le resulta necesario a los fines de la investigación. (Wax, 1971).

Un modo común de abandonar el campo consiste en "desembarazarse con buenas maneras" (Junker, 1960) o "ir apartándose" (Glaser y Strauss, 1968), es decir, en ir reduciendo gradualmente la frecuencia de las visitas y haciendo saber a la gente que la investigación esta llegando a su fin. Es una buena idea no cortar los contactos con los informantes demasiado abruptamente, aunque esto resulte fácil o cómodo. Miller Humphreys (1980) señalan que hay sanas razones para concluir la investigación quedando en buenos términos con los informantes y dejando la puerta abierta para futuros contactos. Así ellos pudieron estudiar a personas durante un prolongado período, desde mediados de la década de 1960 en el caso de Humphreys, obteniendo conocimientos sobre los cambios en las vidas de aquéllas en sus definiciones de sí mismas. En un nivel mas humano, Miller y Humphreys pudieron evaluar el efecto de la investigación sobre los informantes, enviándoles copias de publicaciones y manteniéndose en contacto con ellos, por teléfono o correspondencia.

TRIANGULACION

En la bibliografía de la observación participante se llama trian*gulación* a la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos (Denzin, 1978; Patton, 1980). Aunque otras de campo basadas en la experiencia directa en un escenario proporcionan los datos claves en la observación participante, métodos y enfoques pueden y deben emplearse en conjunción el trabajo de campo. La triangulación suele ser concebida un modo de protegerse de las tendencias del investigador confrontar y someter a control recíproco relatos de diferentes informantes. Abrevándose en otros tipos y fuentes de datos, los observadores pueden también obtener una comprensión mas profunda y clara del escenario y de las personas estudiados

Prácticamente todos observadores participantes mantienen entrevista y analizan documentos escritos durante o la finalización de su investigación de campo. En especial hacia el fin de la investigación, después de que el observador ha establecido relaciones con las personas y obteniendo el "conocimiento de alguien de dentro", las entrevista de final abierto con informantes pueden ser relativamente centradas y especificas. Altheide (1980) informa que cuando estaba por dejar el campo condujo entrevistas agresivas, calando en áreas demasiado sensibles como para haberlas explorado antes en la investigación. Desde luego, hacia el final del estudio también se puede entrevistar a nuevas personas para obtener información de antecedentes y ambiente que sea pertinente según las metas de la investigación, o para confrontar y controlar recíprocamente las perspectivas de diferentes personas.

Los documentos escritos tales como informes oficiales, comunicaciones internas, correspondencia, contratos, nominas de salarios, archivos, formularios de evaluación y diarios proporcionan una importante fuente de datos. Ya hemos subrayado en los últimos capítulos que estos documentos deben ser examinados no como datos "objetivos", sino para que ayuden a comprender los procesos organizacionales y las perspectivas de las personas que los han escrito y que los emplean, y también para alertar al investigador respecto de líneas fructíferas de indagación. Puesto que los documentos escritos a

veces son considerados confidencia les, es por lo general sensato aguardar hasta haber estado en el campo durante cierto tiempo antes de pedir que nos sean exhibidos.

Los investigadores pueden también analizar los documentos históricos y públicos a fin de obtener una perspectiva más amplia respecto de un escenario. Los periódicos, los archivos de la organización y las sociedades históricas locales pueden ser valiosos repositorios de información. El observador del programa para desempleados “resistentes” picados ‘ ‘ analizó con gran profundidad estos datos en su investigación. No solamente revisó materiales significativos para la constitución de ese programa en particular, sino también materiales investigados sobre la historia nacional y local de los programas destinados a los pobres. A través de una perspectiva histórica, los investigadores pueden ver un escenario en el contexto de su pasado y en sus relaciones con otros escenarios.

Otra forma de triangulación es la *investigación en equipo:* dos o más trabajadores de campo estudian el mismo escenario o escenarios similares (véase Becker y otros, 1961, 1968; Bogdan y otros, 1974; Geer y otros, 1966; Strauss y otros, 1964). En la mayoría de las investigaciones en equipo las técnicas básicas de la observación participantes siguen siendo las mismas, con la excepción de que las tácticas de campo y las áreas de indagación se desarrollan en colaboración con otros.

Jack Douglas (1976) defiende convincentemente la investigación en equipo como una alternativa posible del enfoque tradicional de “Llanero Solitario” en la investigación de campo. Tal como lo observa Douglas, el equipo de investigación puede desarrollar una comprensión en profundidad típica de la observación participante, mientras aprehende el cuadro más amplio estudiando diferentes escenarios o a diferentes personas de un mismo escenario. La investigación en equipo también permite un alto grado de flexibilidad en las estrategia y sus tácticas investigativas. Puesto que habilidades sociales y en su capacidad para relacionarse con distintas personas, pueden desempeñar roles diversos en el campo y estudiar diferentes perspectivas. Por equipo un observador puede ser pasivo en el seno de un escenario; a los investigadores de distintos sexo se los ve de modo diferente análogamente dispar; pueden, por lo tanto, abordar diferentes áreas de estudio.

Lo mismo que en muchos esfuerzos cooperativos, es una buena idea establecer reglas básicas claras en lo que concierne a las responsabilidades de cada persona, para asegurarse que esa gente podrá trabajar junta, antes de iniciar la investigación en equipo. Hass y Shaffir (1980, pág. 250) informan sobre el modo en que las presiones personales y la competencia profesional llevo a la destrucción de un equipo de investigación de tres miembros: “Diferencias de opinión sobre los roles de investigación, los métodos para recoger y analizar los datos y publicación y paternidad autoral de los hallazgos crearon tensiones entre los investigadores y amenazaron la apariencia de colegialidad”.

La investigación en equipo establezca una relación también suscita el peligro de que se establezca una relación de “mano de obra asalariada” entre un director de investigación (por lo general un profesor titular) y ayudante de investigación (por lo general alumnos graduados) en la cual los trabajadores de campos se vean reducidos al status de “recolectores de datos”, sin voz en el diseño de la investigación y en el análisis y por lo tanto libres de riesgos en lo a que dicha investigación respecta (Roth, 1966). La mano de obra asalariada invariablemente trampea, falsea datos y de otras maneras subvierte la investigación. La única manera de evitar una mentalidad de mano de obra asalariada, tal como Roth lo sostiene tan persuasivamente, consiste en que cada investigación se vea activamente envuelto en el proceso de formular los interrogantes, tomar decisiones sobre las estrategias de campo y extraer el sentido de los datos.

LA ETICA EN EL CAMPO

En el capítulo anterior examinamos los problemas éticos suscitados por la investigación encubierta. La opción entre investigación abierta e encubierta es solamente uno entre los muchos y difíciles problemas que plantea la investigación que nos a observación participa con mucha frecuencia ética que plantea la investigación de campo. Como método de investigación que nos involucra la observación participante revela lo peor de los otros y con mucha frecuencia nos enfrenta con situaciones problemáticas éticas y moralmente irresolubles.

El ingreso en un escenario generalmente implícita una especie de pacto: la seguridad implícita o explicita que no se desea violar la privacidad o confidencialidad de los informantes, ni exponerlos a perjuicios, ni interferir en sus actividades. Una vez en el campo, tratarnos de establecer *rapport* con ellos, un cierto nivel de confianza y disposición abierta, y de ser aceptados como personas que no abren juicio ni son amenazantes. ¿Qué hacer entonces cuando los informantes cometen actos que nosotros consideramos desagradable, ilegales o inmorales?

Los estudios de campo publicados están llenos de informes de investigadores que tuvieron que ser testigos de una amplia gama de actos ilegales y, lo que es más importante, inmorales. Así Van Maanen (1982, 1983) observó directamente la brutalidad policial. Johnson (1975) presenció numerosos actos ilegales cometidos por asistentes sociales en su estudio sobre los organismos de asistencia social. Laud Humphreys (1975), cuya excelente investigación es sinónimo de controversia ética para muchos comentadores, fue acusado de ser “cómplice” de más de 200 actos de fellatio.[4]

En el estudio institucional, Taylor observó regularmente golpes, brutalidad y abuso del personal de atención en perjuicio de los residentes. Complicando la situación, uno de los focos principales de la investigación era el modo en que el personal definía y explicaba el abuso.

La bibliografía sobre la ética de la investigación generalmente sostiene una posición no intervencionista en el trabajo de campo. La mayor parte de los investigadores deben ser leales a sus informantes o a la consecución de las nietas de la investigación. Hay que evitar cualquier compromiso que interfiera la investigación o viole el pacto con los informantes. Conocemos a un observador que, mientras estudiaba tina pandilla juvenil, presenció la golpiza brutal de una jovencita por parte de un miembro de dicha pandilla. Ese observador admitió que le había sido difícil conciliar el sueño esa noche, pero adujo: "¿Qué podía hacer?. Yo era sólo un observador. No me correspondía intervenir".

Después de haber observado conducta ilegal, Humphreys, Johnson y Van Maanen sostienen que preferirían ir presos antes que violar la confidencialidad de los informantes (aunque tal vez la lectura de estudios cualitativos sobre la vida en la cárcel haría que lo pensaran dos veces). Van Maanen llega al punto de negarse a entregar materiales requeridos en un caso judicial sobre un incidente de brutalidad policial que él había presenciado, basándose en una confidencialidad de la investigación que carece de fundamento legal.[5]

Pero el hecho de que uno esté llevando a cabo una investigación no basta para absolverlo de toda responsabilidad moral y ética propias acciones o inacciones. Actuar o no actuar *es* optar ética y políticamente. Es decir que las metas de la investigación y al apego a los informantes preponderan sobre otras consideraciones.

El investigador campo enfrenta también la posibilidad se aliente a personas de que en su presencia se aliente a personas a comprometerse en actividades inmorales o ilegales. Van Maanen tenía fuertes sospechas de que los oficiales de la policía alardeaban delante de él cuando golpeaban a un detenido. En el estudio institucional, el personal de atención con frecuencia molestaba a los residentes o los forzaba a realizar ciertas cosas, como tragar cigarrillos encendidos, para divertirse a sí mismos y divertir al observador. Incluso aunque los observadores no provoquen ciertas conductas, se puede sostener con muy buenos fundamentos que no hacer nada, permanecer pasivo, significa condonar la conducta de que se trata y por lo tanto perpetuarla.

Los observadores participantes no difieren de los periodistas, cuya presencia, deliberada o involuntariamente, crea nuevos acontecimientos. Un incidente reciente que involucró a dos camarógrafos provocó un alboroto en los círculos televisivos. Los operadores filmaron pasivamente a un hombre que se cubría con un líquido inflamable y luego se prendía fuego, aunque ellos podían haberlo detenido fácilmente. De hecho, era manifiesto que el individuo puso en escena el episodio para que lo filmaran. En una entrevista televisiva que se transmitió poco después, uno de los camarógrafos intentó la difícil explicación del papel que él y su colega habían desempeñado en el incidente: "Informar sobre lo que ocurre es mi trabajo". Desde luego, ésta es la misma explicación razonada que utilizan los trabajadores de campo para justificar la no intervención. La consecución de una "buena historia", como la consecución de un "buen estudio", excusa acciones que de otro serían amorales o inmorales.

Así que volvemos a la pregunta: ¿qué hacemos cuando vamos a personas que sé comprometen en actos inmorales? ¿Qué hacemos cuando nuestros informantes, las personas de las cuales dependemos para obtener conocimientos y con las cuales trabajado duro para obtener *rapport,* hacen daño a otra gente?.Para estas preguntas no hay ninguna respuesta simple ni correcta. El estudio institucional ilustra el caso perfectamente bien.

En este estudio, el observador podría haber intervenido directamente cuando el personal de atención maltrataba a los residentes o informado a los supervisores.. El que hubiera optado por no hacerlo no refleja ningún compromiso de mantener el pacto de la investigación o proteger a los informantes. Como en la mayoría de los trabajos de campo, el pacto se acordó con los porteros institucionales, los administradores. Aunque el observador sugirió al personal de atención que se le podía tener confianza para proporcionarle información, no dio ninguna garantía formal en ese sentido. Además, aunque el material escrito sobre investigación presenta los intereses de los informantes como si fueran unitarios, las personas del escenario, quizás en la mayoría de los escenarios, tienen intereses contrapuestos. Así, los administradores, el personal de atención y los internados tenían intereses diferentes. Si bien se podría asumir la posición de que un observador no tiene derecho a perjudicar al personal violando la confidencialidad, también podría aducirse que ese manto de secreto se oponía a los intereses de los internados. La decisión de no hacer nada en el escenario en su momento reflejaba más bien la propia incertidumbre del investigador respecto de cómo manejar la situación y su estimación del efecto de la intervención. No habría hecho mucho bien.

A medida que el observador pasaba tiempo en el escenario aprendió que el personal empleaba cierto número de estrategias de evasión para ocultar sus actividades a supervisores y extraños. Por ejemplo, colocaban cerca de la puerta a un residente (denominado "perro guardián") para que avisara si llegaban visitantes, y por otra parte se cuidaban de no dejar marcas cuando golpeaban o ataban a los internados. Si el observador hubiera intentado intervenir en s actos o incluso expresado desaprobación, simplemente lo halan tratado como a un extraño, suprimiendo oportunidades para verdadera comprensión del escenario.

Un hecho que se produjo hacia el final de la investigación también ilustra la futilidad de informar sobre los abusos del personal los administradores o a otras personas. Corno consecuencia de queja de un progenitor, la policía ubicó un agente encubierto en la institución, como empleado de atención, para descubrir el abuso. El resultado fue el arresto de 24 empleados, acusados de maltrato. Los 24 empleados fueron suspendidos, en medio-de proclamas del director de la institución en cuanto a que "en todo cajón de manzanas aparecen unas cuantas podrida?'. Pero ninguno de esos miembros del personal había sido incluido en el estudio, mientras que todo el personal que sí había sido incluido ahusaba

rutinariamente de los residentes y no fue molestado. Finalmente, los 24 empleados fueron declarados inocentes y reinstalados en sus cargos, sobre la base de que “las pruebas eran insuficientes”. Cualquier intento del observador tendiente a denunciar al personal hubiera tenido el mismo destino.

Nada de esto debe tomarse como una justificación de que se vuelva la espalda ante el sufrimiento de seres humanos. Por el contrario, creemos que los investigadores tienen la firme obligación moral de actuar basándose en lo que observan, incluso cuando las opciones en tina situación específica estén severamente limitadas. Durante el curso del estudio institucional, el investigador llegó a ver el abuso y la deshumanización como hechos enraizados en la naturaleza de las instituciones totales (Goffman, 1961 ; Taylor, 1977). El maltrato por parte del personal de atención era desenfrenado en la institución. Sin embargo. los empleados no eran en otros sentidos individuos brutales o sádicos. No eran tanto “malas personas como “buenas personas en un “mal lugar” (por lo menos, tan buenas como la mayor parte de nosotros). En un sentido real. también habían sido deshumanizados por la institución. Además, aunque podríamos condenar a ese personal por ahuso físico ostensible, los profesionales de la institución sancionaban y prescribían medidas de control tales como drogar a los internados para que olvidaran o hacerles colocar camisas de fuerza, que eran igualmente abusivas y deshumanizadoras. Los empleados eran con frecuencia las victimas propiciatorias de un sistema abusivo. De poco hubiera servido victimatizarlos más todavía.

Lo que aprendemos a través de la investigación *y* lo que hacemos con nuestros descubrimientos puede por lo menos absolvernos en parte de la responsabilidad moral de haber presenciado actos perjudiciales para personas. Es dudoso que la sola publicación de los descubrimientos en periódicos profesionales pueda justificar la participación en acciones inmorales. Pero podemos usar lo que hemos hallado para tratar de cambiar las circunstancias tille conducen al abuso.

Existe una larga tradición de investigadores cualitativos comprometidos en la acción social como resultado de sus estudios. Becker fue un líder temprano en la Organización Nacional para la Reforma de las Leyes sobre la Marihuana (en los Estados Unidos); Goffman fue uno de los fundadores del Comité para Poner Fin a la Institucionalización Involuntaria: Humphreys ha sido activo en el movimiento por los derechos de los homosexuales. Antes de dos años de haber completado su estudio inicial, Taylor condujo a una media docena de periodistas de medios gráficos televisivos a través de la institución en una denuncia ampliamente publicitada. Después ha participado en exposiciones en muchos otros estados de la Unión y ha testificado como experto en juicios de desinstitucionalización, basándose en su conocimiento de las condiciones y el abuso institucional.

No todos los investigadores se encontrarán en las difíciles situaciones morales y éticas que describirnos en esta sección. Pero sospechamos que estas situaciones son más comunes de lo que surgiría de los informes. Antes de quedar demasiado comprometido en un estudio, demasiado estrechamente ligado a los informantes, antes de simpatizar demasiado con las perspectivas de estos últimos, es sensato saber dónde habrán de trazarse los límites.

Tal corno lo señala Van Maanen (l983) no hay posiciones cómodas que el observador pueda adoptar en las situaciones de campo. Es claro que hay casos en que los observadores pueden y deben intervenir en defensa de otras personas. No obstante, quienes no pueden soportar una cierta ambigüedad moral probablemente no deban realizar trabajo de campo, o por lo menos deberían tener el buen sentido de reconocer cuando tienen que salir de ciertas situaciones.

Como investigadores, advertimos el hecho de que retirarnos de todas las situaciones moralmente problemáticas nos impediría comprender y por cierto cambiar muchas cosas del mundo en que vivimos. En las palabras de Van Maanen (1983, pág. 279). “La esperanza desde luego, es finalmente la verdad, descripta de modo acabado, nos ayude a fondo.

Los dos últimos capítulos trataron sobre el aprendizaje directo del mundo. El capítulo próximo se vuelve hacia un examen del aprendizaje sobre el mundo obtenido indirectamente a través de relatos: las entrevistas en profundidad.